



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

APOYO OPERATIVO EN EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA
INTERNA DEL CENTRO EMPRESARIAL ITAU.

AUTORES

LAURA STHEFANY TIRADO PUENTES

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIO ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA BANCA Y FINANZAS
BUCARAMANAGA
FECHA DE PRESENTACIÓN: 30-09-2019**



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

APOYO OPERATIVO EN EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA
INTERNA DEL CENTRO EMPRESARIAL ITAU.

AUTORES

LAURA STHEFANY TIRADO PUENTES

**Trabajo de Grado para optar al título de
TECNÓLOGA EN BANCA Y FINANZAS**

DIRECTOR

OMAR HERNAN NOVA JAIMES

GRUPO DE INVESTIGACIÓN – I & D FINANCIEROS

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA BANCA Y FINANZAS
BUCARAMANAGA
FECHA DE PRESENTACIÓN: 30-09-2019**

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mis padres por todo su apoyo y principalmente a mi hermana que es mi ejemplo a seguir, mi crítica más dura y mi apoyo incondicional, a la universidad y a todos los profesores con los que tuve la fortuna de ver materias por todos esos conocimientos y experiencias aprendidas.

AGRADECIMIENTOS

Le doy gracias a Dios primero que todo por la oportunidad de poder pertenecer al equipo de trabajo del banco itau de poder realizar mis prácticas y adquirir muchos conocimientos los cuales me servirán para mi vida laboral, por todas las personas con las que compartía a diario y que me acogieron en su equipo y me ayudaron al principio de mis prácticas para entender el método de trabajo de la banca mayorista.

A la universidad que me dio las bases para desenvolverme en el sector financiero y a los docentes que me transmitieron su conocimiento y amor por la banca.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	9
INTRODUCCIÓN.....	10
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. JUSTIFICACIÓN	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES	17
2. MARCOS REFERENCIALES	23
2.1. MARCO TEÓRICO.....	23
2.2. MARCO LEGAL	28
LEY 795 DE 2003:	28
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	45
3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	48
INVESTIGACIÓN LONGITUDINAL.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ENFOQUE CUANTITATIVO	53
4. RESULTADOS.....	58
5. CONCLUSIONES	59
6. RECOMENDACIONES.....	60
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	61
8. ANEXOS	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Plantilla donde se van a radicar los documentos.	63
Figura 2. planilla con varios radicados.....	63
Figura 3. planilla manual para envió.....	64

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Recolección de la información para Agruparla al proceso	48
Tabla 2. Clasificar los procesos para ir avanzando según el grado de dificultad de cada uno.	49
Tabla 3. Organización la plantilla de Excel agregando datos relacionados con las direcciones de destino y las personas encargadas de recibirla	50
Tabla 4. Entrega de la plantilla de forma completa	51

RESUMEN EJECUTIVO

El motivo del desarrollo de este proyecto es mejorar el control de la documentación que se recibe a diario en la banca mayorista del banco itau.

Nuestra función principal es garantizar que se realicen todas las operaciones que los usuarios solicitan, que los procedimientos se ejecuten en el menor tiempo posible y brindar a los clientes soluciones y resultados.

por lo tanto debemos tener un control exhaustivo de todos los documentos recibidos y enviados diariamente a las distintas áreas del banco, ese control se lleva de forma manual por medio de una planilla que se radica día a día con la correspondencia enviada y recibida, los documentos son de suma importancia, de información financiera, legal, y bancarias de los clientes que no puede quedar por ahí a la deriva o ser extraviados, los documentos que se reciben en la banca mayorista son para iniciar un proceso y nosotros debemos encargarnos de enviarlos y que llegue a tiempo al área encargada para culminar con éxito la operación.

El objetivo es poder implementar una base de datos en la cual se lleve el control total de la toda la documentación y poder minimizar el riesgo de pérdida de documentos o la devolución de operaciones o casos por que los documentos no llegaron a tiempo o al área adecuada. Poder especificar el remitente y la área que está remitiendo, contamos con 4 bancas corporativa, institucional, empresarial y constructora, pero en la misma correspondencia se envían los documentos del área de leasing hipotecario, leasing habitacional, soluciones cash, middle office, libranza.

PALABRAS CLAVE.

Aprendizaje, confidencialidad, eficiencia, orden, productividad,

INTRODUCCIÓN

El banco itau es brasileño, esta posesionado como uno de los mejores de américa y el hemisferio sur, fundado en 1945 y desde sus principios El banco se a caracterizado por ser un centro de soluciones ágil y eficaz siempre tratando de dar la mejor atención a sus clientes, en la banca mayorista se manejan cuatro bancas y cada una de ellas cuanta con una cartera de más de 3000mm (WIKIPEDIA 2019, 2019)

Línea de tiempo CorpBanca.

Empresarios colombianos y alemanes crean el Banco Alemán Antioqueño. Cambia su nombre a Banco Comercial Antioqueño y se fusiona con Banco Santander de Colombia bajo el nombre de Bancoquia. El grupo español Santander adquiere la entidad y cambia de nombre a Banco Santander Colombia. Ingreso de Grupo CorpBanca Chile. Adquisición de Helm Bank y sus filiales. Fusión entre CorpBanca y Helm Bank. Firma de alianza estratégica entre Itau Chile y CorpBanca Chile (principal accionista de CorpBanca Colombia).

Línea de tiempo Helm.

Se crea el Banco de Construcción y Desarrollo. Cambia de razón social por “Banco de Crédito y Desarrollo”. Cambia de razón social por “Banco de Crédito”. Cambia de razón social a “Banco de S.A. Helm Financial Services”. Cambia de razón social por “Helm Bank”. Se da fusión por adquisición de Helm Leasing. Venta de participación accionaria a CorpBanca Colombia. Fusión con Banco CorpBanca Colombia. Y el 2015 cambia a ITAU.

Es el Banco privado más grande de América Latina en activos, con sede en Brasil. Con 90 años de historia, ItaúUnibanco ofrece una amplia gama de productos y servicios bancarios a través de sus

segmentos: banca comercial (individuos y pequeñas empresas); banca mayorista (empresas medias, corporativa y investmentbanking). Está presente en 19 países, en las Américas, Europa y Asia. Con más de 93.000 empleados, 5.000 sucursales y alrededor de 28 mil cajeros automáticos en los países en los que opera, único banco integrante del Dow Jones Sustainability World Index desde su creación (HELM, 2018)

En 2017 Itau Unibanco fue elegido como la mejor compañía en gestión de personas (por la revista «Valor Carrera») y también reconocido como un compañía pro-ética, una iniciativa entre la Contraloría General (2) y el sector privado, que promueve la adopción voluntaria de medidas de integridad y prevención de la corrupción en las empresas, siendo la única institución financiera entre las compañías aprobadas. (ItauCorpbanca , 2019)

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Itaú tiene un equipo de especialistas en los distintos procesos de estructuración de financiaciones para clientes empresariales, corporativos, institucionales y constructor con el objetivo de realizar la implementación de productos financieros que se ajusten a la particularidad de cada sector, negocio y cliente.

La banca mayorista es aquella destinada a operaciones de gran envergadura, generalmente con empresas y organizaciones de gran tamaño o importancia, estamos en contacto diario con las pequeñas, medianas y grandes empresas e instituciones, la banca lleva el control y movimiento destinados a grandes volúmenes de dinero procedentes de importantes operaciones económicas que realizan las empresas e instituciones a diario. Y eso conlleva que nos radiquen una serie de documentos que son de suma importancia como pagares, traslados de fondos, desembolsos, constitución de CDTS. Cancelación de CDTS, reclamación de cheques de gerencia etc.

Son documentos de suma importancia y los cuales se debe llevar un control muy exacto del envío y del recibido. Para evitar la pérdida o confusión de algún documento se hace necesario implementar una base de datos en Excel que permita el registro ágil y legible de cada uno de los sobres que son enviados diariamente

Esta base de datos busca solucionar y actualizar la metodología de envío de documentación y del mismo modo evitar futuros problemas que se pueden presentar, ya que el envío de la

correspondencia se hace por medio de una planilla que se diligencia a mano por cada ejecutivo que va a enviar el documento, cada uno con su respectivo label que es el código de barras que nos ayuda a averiguar la ubicación de un documento o sobre que no ha llegado a su destino, el banco itau trabaja con la distribuidora interservist la cual responde por la documentación que se envía siempre y cuando esté relacionada en la planilla y vaya el documento en la tula.

La problemática se genera a raíz de la metodología que se está utilizando en el proceso de envío de documentación diario es por medio de una tula la cual hay que sellar con un precinto siempre y cuando la tula no vaya vacía y este proceso es realizado por la practicante de la banca mayorista, que relaciona todos los documentos que sean entregados por los gerentes o subgerentes de las bancas corporativa, institucionales, empresariales y constructor, de las operaciones del día que están en curso o que ya se finalizaron pero que deben llegar los documentos soportes a las áreas encargadas.

Los documentos que son enviados por las demás áreas como leasing habitacional e hipotecario, cash, asesor middle, libranza se envían en la misma tula y se relacionen es la misma planilla pero esa documentación si la diligencia cada trabajador en la planilla.

¿Por qué no lo diligencia la practicante como lo hace con la demás documentación de las otras bancas? Por qué en la planilla que se maneja no hay una columna en la que se especifique el área, o la persona que remite y en el momento de buscar un documento que no ha llegado al área que se envió la practicante como tiene conocimiento de lo que diligencio en la panilla y a quien se lo envió puede hacer las respectivas averiguaciones de la ubicación del sobre o documento, pero lo

que son las áreas de leasing cash o libranzas encuentran ubicados en la misma oficina pero no tienen el contacto directo con la practicante por ese motivo ellos solo diligencian la planilla y dejan el sobre en la tula ellos deben llevar el control lo de los documentos y label con el que envían.

Si no lo hacen al momento de verificar las planillas de envío como están diligenciadas con su puño y letra les será más fácil identificar el documento y label que esta extraviado.

Para el analices de este proyectó primero se toma las opiniones de los gerentes de la banca mayorista de acuerdo a sus experiencias vividas por los practicantes por errores humanos o por descuidos mínimos se traspapelaban algunos documentos o en el momento de diligenciar las planillas no era muy legible después al momento de buscar en ellas algún envío era complicado.

Por tal motivo esta base de datos se va a mantener anclada en la carpeta compartida que los trabajadores del área tenemos en el nuevo dominio ITAUCO. Que es utilizada para el almacenamiento de documentos de interés en toda la oficina, de la base de datos de los clientes, la información financiera y pipeland de los gerentes el control de las cifras y demás soportes de la banca.

¿Cómo obtener un control sistematizado de los documentos que se envían diariamente a las distintas áreas del banco para distintos procesos?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la banca mayorista diariamente se recibe y se envían varios documentos a distintas áreas, la implementación de pasar de llevar un control en físico a llevarlo ahora digital, estará al alcance de todos los ejecutivos que tiene acceso a la carpeta compartida ahí ellos podrán revisar los documentos que enviaron sin tener que ir a pedirle la planilla a la practicante.

En temas económicos la base de datos no incrementara ningún costo antes se reducirá el gasto de papel por que las hojas que se usaban diariamente para él envío de la planilla en la guía ya no se van a gastar. Y se actualización ya que cada día la banca virtual se adueña de las entidades financieras que mejor que adaptarnos a la tecnología y manejar todo por medios digitales.

Por lo tanto se desarrolla la practica en el área centro empresarial del banco ITAU para mejorar el proceso de envío de documentación y así cumplir con la pregunta estimada del proyecto.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Llevar el control del envío diario de la documentación de la banca mayorista a las distintas áreas del banco que necesiten que esta documentación llegue a tiempo y a la persona indicada para culminar su respectivo proceso. Así mismo buscar la optimización de los tiempos de respuesta por las distintas áreas del banco de cada trámite por medio la base de datos se puede llevar el control más completo de los documentos que sean enviados.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Análisis de las falencias en el envío de correspondencia.
- Diseñar la planilla en Excel y adjuntarla a la carpeta compartida del centro empresarial
- Implementar herramienta de Excel con el propósito de mantener un registro de documentos y así dar solución al problema

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

Este documento pretende mostrar el impacto que se genera al momento de que se pueden manipular grandes cantidades de datos para el manejo de documentación e información en las entidades estatales, con el fin de exponer distintas técnicas encaminadas a lograr una efectiva organización teniendo en cuenta las 3 V que se manejan en Big Data como son volumen, velocidad y variedad en la recolección de la información, esto se logra a partir de una base de datos no relacional de código abierto como lo es NoSQL, esto lo logra a partir del estudio de la evolución, arquitectura, características y beneficios de cada una las bases de datos desde la

Exigencia que genera las entidades estatales por manipular grandes volúmenes de datos, ya que existe un crecimiento exponencial de datos y para dichas entidades

Es necesario y vital que su información sea administrada de tal manera que alteren los protocolos de seguridad y los atributos de calidad como consistencia, veracidad, confiabilidad, seguridad, replicación, factores como la transformación tecnológica y la expansión comercial que se deben soportar con herramientas que se adapten a la necesidad de las entidades.

Palabras Clave: Bases De Datos Documentales, Base de Datos NoSQL, Minería de Datos, Protección de los Datos, Documentos

El objetivo de este documento es proyectarlo a las entidades estatales que se encuentren interesadas en implementar en cada una el manejo de bases de datos en las cuales puedan gestionar cada dato que es ingresado al momento de que se genere alguna solicitud ante la entidad.

El tratamiento de la información es un factor importante en cada entidad, teniendo en cuenta que en Colombia existen entidades que procuran que su información sea manejada de forma planificada y controlada, ya que estas continúan en un proceso de normalización de la información y un manejo total de la misma, pero en la actualidad existen tratamientos errados de la información, lo que dificulta que se ejerza un control, por esta razón se debe concientizar a los profesionales que trabajan en el manejo de la información de base de datos documentales sobre el fácil manejo de la información teniendo en cuenta que aplicando el big data, este

Mejorará el flujo de la misma.

Las bases de datos, teniendo en cuenta su aplicabilidad, tiene la tendencia a mejorar el tratamiento del gran mundo de los datos, por lo cual a lo largo de la historia se han desarrollado algunas herramientas que proveen soluciones eficaces y efectivas.

Actualmente, estos programas a los que hacemos referencia tienen comercializadas aplicaciones informáticas (denominadas vulgarmente pasarelas web) que permiten la consulta, desde un navegador web, de las bases de datos creadas con ellos. Esto permite ampliar notablemente el espectro de usuarios potenciales de las bases de datos ya que no es necesario utilizar redes de área local para compartir el uso de las bases de datos ni, mucho menos, desplazarse a la ubicación física donde éstas residen.

De manera personal e implícita dentro del presente documento se procura ejercer una exploración para resolver los cuestionamientos ¿Son las bases de datos NoSQL una evolución de las bases de datos documentales? ¿Las industrias colombianas están preparada para dar el salto de

bases de datos documentales? Se perseguirá la respuesta a estas preguntas y comparativas con base en el conocimiento adquirido en el curso de Big Data.

DESARROLLO

Desde sus orígenes las bases de datos se remontan a la antigüedad donde se apreciaba que la información se sostiene por medio de registros que fueran guardados de manera cuidadosa, por esta razón al momento de la búsqueda esta se volvía lenta y poco eficaz y no existía una ayuda de las máquinas por lo tanto esto se realizaba de manera manual.

En 1884 se creó la máquina automática de tarjeta perforada, es decir que para esta época se realizaban los censos de forma manual. Pero en la década de los sesenta se dio inicio a las bases de datos jerárquicos y de redes, por lo cual ya era posible guardar estructuras de datos de listas y de árboles.

Ya en la década de los setenta un científico se dio a conocer por sus teorías de bases de datos relacionales, por esto después de tantos ires y venires se evidencia los sistemas de bases de datos relacionales, desarrolló el Relational Software System, o lo que es lo mismo, lo que actualmente se conoce como Oracle Corporation, desarrollando así un sistema de gestión de bases de datos relacional con el mismo nombre que dicha compañía

La necesidad de ingresar los datos tomo un giro inexplicable, el cual Microsoft office entregó dos herramientas (Access y Excel), el cual hizo que las bases de datos tomará un giro a nivel de la datos orientados a objetos. Cabe resaltar que esta etapa surge la tercera generación de gestores de

bases de datos. Aunque para esta época se da el nacimiento de World Wide Web, lo cual facilita la consulta a la base de datos.

(Bernal Sandra, 2016)

El proyecto tiene como finalidad proponer acciones de mejora en el servicio prestado por parte de Quick and Clean en una empresa con tratadora mediante el uso del estudio de tiempos para establecer cronogramas de limpieza y la aplicación de la metodología 5S` s en el almacén de insumos para el aseo (Murillo Mejía, 2018, pág. 6)

En 1884 Herman Hollerith creó la máquina automática de tarjetas perforadas, siendo nombrado así el primer ingeniero estadístico de la historia. En esta época, los censos se realizaban de forma manual. (Hollerith, 2011)

El sistema de administración de la base de datos (DBMS) es un software utilizado para almacenar y consultar datos. Access facilita la organización y análisis de los datos almacenados en las tablas de una base de datos.

Una base de datos puede estar compuesta por tablas, consultas, formularios, informes y otros objetos. Sólo se puede abrir una base de datos, pero puede trabajar con un número ilimitado de tablas, que inclusive pueden estar guardadas en otra base de datos. (Limon, 2017)

El presente Ensayo se enmarca dentro de la línea temática Integración, ya que busca analizar cómo incentivar en los estudiantes la integración de su Proyecto de Graduación al vínculo académico-profesional. Debido al gran potencial que presentan los trabajos presentados, se considera enriquecedor poder aportar sugerencias que permitan que los alumnos den continuidad a sus Proyectos. La elaboración

del contenido dispuesto a continuación toma como fuente principal las reflexiones realizadas a lo largo de la experiencia como miembro del Equipo de Proyectos de Graduación de la Facultad de Diseño y Comunicación de la Universidad de Palermo.

Un Proyecto de Graduación involucra muchos más factores que los que puedan ser percibidos simplemente a primera vista. Como pieza académica, conjuga los saberes previos del autor o autores, junto con el marco institucional que le aporta la entidad evaluadora y la relevancia y utilidad temática de acuerdo con las necesidades de la sociedad y requerimientos de la industria en cuestión. A continuación se analizarán las características fundamentales del Proyecto de Graduación para luego describir ciertas sugerencias a ser implementadas dentro de un marco académico a futuro. (Rondinone, 2017)

Un proyecto se refiere a un conjunto articulado y coherente de actividades orientadas a alcanzar uno o varios objetivos siguiendo una metodología definida, para lo cual precisa de un equipo de personas idóneas, así como de otros recursos cuantificados en forma de presupuesto, que prevé el logro de determinados resultados sin contravenir las normas y buenas prácticas establecidas, y cuya programación en el tiempo responde a un cronograma con una duración limitada. La Gestión Integrada de Proyecto se ha desarrollado en el mundo durante los últimos veinte y siete años. Hasta el año 1970 el concepto y el término eran prácticamente desconocidos; sin embargo, hoy en día la Gestión Integrada de Proyecto ha madurado y ha dado lugar a un conjunto de técnicas disciplinas que utilizándolas adecuadamente conducen a la obtención de la finalidad de un proyecto. (Figuera, 2017)

El presente documento constituye una investigación importante para ver la relevancia de las prácticas en el futuro desarrollo profesional, también es importante debido al poco material existente y desarrollado sobre estudios de prácticas aplicados en los profesionales chilenos. Su Objetivo principal es estudiar como las prácticas profesionales influyen en el desempeño futuro profesional. El estudio se enfoca en profesionales titulados con meses u años de experiencia. Las habilidades que aprendieron tanto en la práctica como en la universidad se utilizarán como parámetro para medir la autopercepción de desempeño de los profesionales éstas son relacionadas con variables independientes las cuales corresponden a los distintos aprendizajes de los individuos. Estos enfoques u orientaciones consideran tanto aprendizajes en conceptos analíticos, como el desarrollo de habilidades blandas. En los análisis generales de la muestra se encontró una relación significativa entre el nivel de desarrollo de habilidades alcanzado en la práctica y la formación en la universidad, con respecto a la autopercepción de desempeño. Por otra parte, se encontró evidencia significativa de que la variable “horas trabajadas en la práctica semanalmente” en conjunto al presentar una jefatura directa que te pueda guiar, influyen en la performance de tu trabajo. Por el contrario, al analizar “si realizó su práctica en una multinacional o empresa pequeña”, ésta resultó no ser significativa. Finalmente, se estimó que la determinación de aprendizajes analíticos y habilidades blandas son aspectos importantes que se debiesen analizar a la hora de escoger donde realizar la práctica, lo cual finalmente resultaría beneficioso para poder tener un mejor desempeño futuro en las organizaciones. (piña Gajardo, 2016)

2. MARCOS REFERENCIALES

2.1. Marco teórico.

El término bases de datos fue escuchado por primera vez en un simposio celebrado en California en 1963. En una primera aproximación, se puede decir que una base de datos es un conjunto de información relacionada que se encuentra agrupada o estructurada.

Desde el punto de vista informático, una base de datos es un sistema formado por un conjunto de datos almacenados en discos que permiten el acceso directo a ellos y un conjunto de programas que manipulen ese conjunto de datos.

Los orígenes de las bases de datos se remontan a la Antigüedad donde ya existían bibliotecas y toda clase de registros. Además también se utilizaban para recoger información sobre las cosechas y censos. Sin embargo, su búsqueda era lenta y poco eficaz y no se contaba con la ayuda de máquinas que pudiesen reemplazar el trabajo manual.

Posteriormente, el uso de las bases de datos se desarrolló a partir de las necesidades de almacenar grandes cantidades de información o datos. Sobre todo, desde la aparición de las primeras computadoras, el concepto de bases de datos ha estado siempre ligado a la informática.

En 1884 Herman Hollerith creó la máquina automática de tarjetas perforadas, siendo nombrado así el primer ingeniero estadístico de la historia. En esta época, los censos se realizaban de forma manual. (Hollerith, 2011)

Las Bases de Datos tienen una gran relevancia a nivel personal, pero más si cabe, a nivel empresarial, y se consideran una de las mayores aportaciones que ha dado la informática a las empresas. En la actualidad, cualquier organización que se precie, por pequeña que sea, debe contar con una Base de Datos, pero para que sea todo lo efectiva que debe, no basta con tenerla: hay que saber cómo gestionarlas.

Las principales utilidades que ofrece una base de datos a la empresa son las siguientes:

- Agrupar y almacenar todos los datos de la empresa en un único lugar.
- Facilitar que se compartan los datos entre los diferentes miembros de la empresa.
- Evitar la redundancia y mejorar la organización de la agenda.
- Realizar una interlocución adecuada con los clientes.

Si una Base de Datos se gestiona adecuadamente, la organización obtendrá diferentes ventajas. Aumentará su eficacia, habrá trabajos que se realicen con mayor rapidez y agilidad debido a la simplificación de los mismos, podremos mejorar la seguridad de los datos que almacenamos, y con todos estos factores, maximizaremos los tiempos y por tanto, se producirá una mejora en la productividad.

Estas funcionalidades aportarán un valor añadido a la empresa, ya que con una base de datos formulada correctamente, conseguiremos que la información y el conocimiento sean los mayores activos de la compañía, lograremos sacar el máximo rendimiento a las competencias de nuestros

colaboradores, así como averiguar datos de nuestros clientes potenciales. Por último, puesto que la información es poder, cuantos más datos tengamos, mayor será la competitividad de la compañía.

CRM y Bases de Datos, por supuesto, las Bases de Datos son fundamentales para establecer una estrategia CRM (Customer Relationship Manager) adecuada en la empresa. Una estrategia CRM consiste en recolectar toda la información posible sobre los clientes para gestionar estas relaciones en torno a los datos. De esta manera conseguiremos segmentar aquella información que sea más relevante para cada uno y optimizar algunos aspectos de la comunicación comercial, como ofrecer campañas publicitarias más personalizadas, ofrecer soporte específico, y llevar un registro minucioso de todos los documentos que enviamos y recibimos de esa empresa. También se automatizan las órdenes, cotizaciones y el proceso de ventas.

Una estrategia CRM adecuada favorece enormemente el impacto que tendrá el data driven marketing de la compañía, de la que surgen acciones comerciales efectivas que venden y que se basan en los datos recogidos. Al recopilar en nuestra base todos los datos sobre nuestros clientes, uno de los apartados que rellenaremos será el de las redes sociales, que también nos ayudará a mejorar nuestra estrategia de comunicación web.

Pero esto no parece terminar aquí, con la llegada del Big Data la gestión de datos, cada vez más, deja de ser utilizada a nivel comercial sólo para pasar a ser utilizada de forma transversal en toda la compañía. Lo que conocemos como estrategia de MDM o Master Data Management.

Tendencias de futuro alrededor de las Bases de Datos, En cuanto al futuro de las Bases de Datos hay dos tendencias que suenan con mucha fuerza entre los expertos del sector.

En primer lugar cabe hacer referencia a su tipología, en la actualidad. Las Bases de Datos relacionales o SQL son las más utilizadas, pero presentan varias desventajas como que son muy rígidas o que impiden un crecimiento constante del archivo. Por su parte las NoSQL se postulan como alternativa en el futuro más inmediato.

Sin embargo, hay dos grandes inconvenientes que hacen que las Bases de Datos NoSQL o no relacionales no avancen al ritmo que deberían, y ambos están relacionados con la formación de las personas que las utilizan.

El primer inconveniente es que muchos expertos se muestran reacios a utilizarlas, en muchas ocasiones, porque no conocen todas las posibilidades que ofrecen; el segundo (relacionado con el primero) es que este tipo de Bases de Datos tienen una gran diversidad, y hay que tener conocimientos sobre todas ellas para saber cuál es la adecuada para cada caso (es imprescindible tener muy definido el tipo de proyecto al que se asociará, la cantidad esperada de usuarios y la tecnología que se va a utilizar para el desarrollo).

En este aspecto, hay defensores y detractores de cada tipo; los defensores de las Bases de Datos SQL apuestan por la estructuración que ofrece esta tipología, ya que consideran que las NoSQL carecen de estructura. Esta creencia es falsa, y se debe principalmente a la desinformación: las NoSQL sí que poseen una estructura definida denominada schema-free, la diferencia es que es más flexible que la que poseen las SQL o relacionales.

Aparte de la evolución del tipo de Bases de Datos también hay que tener en cuenta los cambios en cuanto a manipulación de las mismas, dada la creciente importancia que tienen en la vida cotidiana los dispositivos móviles como Smartphone y Tablet. El cambio de dispositivos en el que se manejan las Bases de Datos, obligará a que en el futuro se simplifiquen las interfaces y se facilite el uso de estos sistemas lo que mejorará su rendimiento y ampliará su campo de uso, por ejemplo, en el sector médico o militar que requieren de un acceso más inmediato.

Otro factor importante que está marcando el futuro de las bases de datos está siendo la privacidad de los mismos, con la que la sociedad está cada vez más sensibilizada y para la que se están utilizando nuevas formas de entender las bases de datos, como el blockchain, que tendrá un papel fundamental en el Database Marketing del futuro. (Businnes, 2015)

2.2. Marco legal

LEY 795 DE 2003:

Esta ley introdujo modificaciones a los institutos de salvamento y protección de la confianza del público, la exclusión de activos y pasivos y el desmonte progresivo de operaciones. También reformó el régimen sancionatorio, especialmente el procedimiento para la interposición de sanciones, como consecuencia de algunos pronunciamientos de la rama jurisdiccional relacionados con las facultades sancionatorias de la Superintendencia Bancaria de la época.

Además, incluyó normas en lo relacionado con los siguientes temas: régimen de conflictos de interés, reglas de conducta de los administradores, derechos de información en cabeza de los usuarios, y autorizó a los establecimientos de crédito la realización de dos nuevas operaciones: administración no fiduciaria de cartera y operaciones de leasing habitacional.

Los capítulos contenidos en esta ley son los siguientes: Disposiciones que modifican el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, régimen sancionatorio, reglas generales, régimen personal, régimen institucional, intereses sobre sanciones, Fondo Nacional de Garantías S.A. y otras disposiciones relacionadas con el sector financiero.

. (Ley 795 De 2003, 2019)

Ley 1581 de 2012

En uso de sus atribuciones constitucionales, y en particular las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en la Ley 1581 de 2012 y, considerando Que mediante la Ley 1581 de 2012 se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a

que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que la Ley 1581 de 2012 constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia.

Que mediante sentencia C-748 del 6 de octubre de 2011 la Corte Constitucional declaró exequible el Proyecto de Ley Estatutaria No. 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara.

Que con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 se deben reglamentar aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, este último tema referido a la rendición de cuentas. Que en virtud de lo expuesto.

Capítulo 1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Artículo 2. Tratamiento de datos en el ámbito personal o doméstico. De conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 2 de la Ley 1581 de 2012, se exceptúan de la aplicación de dicha Ley y del presente Decreto, las bases de datos mantenidas en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. El ámbito personal o doméstico comprende aquellas actividades que se inscriben en el marco de la vida privada o familiar de las personas naturales.

Artículo 3. Definiciones. Además de las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, para los efectos del presente Decreto se entenderá por:

1. Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

2. Dato público: Es el dato que no sea serni privado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

3. Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afer::tan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquello~ que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

4. Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país. **5. Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Capítulo 11. Autorización

Artículo 4. Recolección de los datos personales. En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular. A solicitud de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán proveer una descripción de los procedimientos usados para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso.

No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"

Artículo 5. Autorización. El Responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento a que se refiere el Capítulo III de este Decreto, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, el Responsable del Tratamiento debe comunicar estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas. Además, deberá obtener del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.

Artículo 6. De la autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles. El Tratamiento de los datos sensibles a que se refiere el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados en el artículo 6 de la citada ley.

En el Tratamiento de los datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

1. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
2. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

Artículo 7. Modo de obtener la autorización. Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, los Responsables del Tratamiento de datos personales

establecerán mecanismos para obtener la autorización de los Titulares o de quien se encuentre legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del presente decreto, que garanticen su consulta. Mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada. Se entender.

la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca. Por el cual se regiamente parcialmente la Ley 1581 de 2012"

Artículo 8. Prueba de la autorización. Los Responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

Artículo 9. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato. Los Titulares podrán en todo momento solicitar al Responsable o Encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. El Responsable y el Encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada. Si vencido el término legal respectivo, el Responsable y/o el Encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia

de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

Para estos efectos se aplicará el procedimiento

1. descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

Artículo 10. Datos recolectados antes de la expedición del presente decreto.

2. Para los I datos recolectados antes de la expedición del presente decreto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Los Responsables deberán solicitar la autorización de los Titulares para continuar con el Tratamiento de sus datos personales del modo previsto en el artículo 7 anterior, a través de mecanismos eficientes de comunicación, así como poner en conocimiento de estos sus políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos.

2. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 1, se considerarán como mecanismos eficientes de comunicación aquellos que el Responsable o Encargado usan en el curso ordinario de su interacción con los Titulares registrados en sus bases de datos.

3. Si los mecanismos citados en el numeral 1 imponen al Responsable una carga desproporcionada o es imposible solicitar a cada Titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos, el Responsable podrá implementar mecanismos alternos para los efectos dispuestos en el numeral 1, tales como diarios de amplia circulación nacional, diarios locales o revistas, página de Internet del responsable, carteles informativos, entre otros, e informar al respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días siguientes a su implementación.

Con el fin de establecer cuándo existe una carga desproporcionada para el responsable se tendrá en cuenta su capacidad genómica, el número de titulares, la antigüedad de los datos, el ámbito territorial y sectorial de operación del Responsable y el mecanismo alternativo de comunicación a utilizar, de manera que el hecho de solicitar el consentimiento a cada uno de los Titulares implique un costo excesivo y que ello comprometa la estabilidad financiera del responsable, la realización de actividades propias de su negocio o la viabilidad de su presupuesto programado.

A su vez, se considerará que existe una imposibilidad de solicitar a cada Titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos cuando el responsable no cuente con datos de contacto de los Titulares, ya sea porque los mismos no obran en sus archivos, registros o bases de datos, o bien, porque éstos se encuentran desactualizados, incorrectos, incompletos o inexactos. 4. Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualesquiera de los mecanismos de comunicación descritos en los numerales 1, 2 Y 3, el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del presente Decreto, el Responsable y Encargado podrán continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de Tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los Titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

En todo caso el Responsable y el Encargado deben cumplir con todas las disposiciones aplicables de la Ley 1581 de 2012 y el presente Decreto. Así mismo, será necesario que la finalidad o

finalidades del Tratamiento vigentes sean iguales, análogas o compatibles con aquella o aquellas para las cuales se recabaron los datos personales inicialmente. Parágrafo. La implementación de los mecanismos alternos de comunicación previstos en esta norma deberá realizarse a más tardar dentro del mes siguiente de la publicación del presente decreto.

Artículo 11. Limitaciones temporales al Tratamiento de los datos personales. Los Responsables y Encargados del Tratamiento sólo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate ya los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el Responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Los Responsables y Encargados del Tratamiento deberán documentar los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 12. Requisitos especiales para el Tratamiento de datos personales de niños niñas y adolescentes. El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el

artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos,

el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo Responsable y Encargado involucrado en el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el presente Decreto. La familia y la sociedad deben velar porque los Responsables y Encargados del Tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto. Capítulo 111. Políticas de tratamiento

Artículo 13. Políticas de Tratamiento de la información. Los Responsables del Tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas. Las políticas de Tratamiento de la información deberán constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los Titulares. Dichas políticas deberán incluir, por lo menos, la siguiente información:

1. Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del Responsable.

2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando ésta no se haya informado mediante el Aviso de Privacidad.

3. Derechos que le asisten como Titular.

4. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

5. Procedimiento para que los Titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

6. Fecha de entrada en vigencia de la política de Tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos. Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, en los términos descritos en el artículo 5 del presente decreto, deberá ser comunicado oportunamente a los Titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

Artículo 14. Aviso de privacidad. En los casos en los que no sea posible poner a disposición del Titular las políticas de Tratamiento de la Información, los Responsables deberán informar por medio de un Aviso de Privacidad al Titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.

Artículo 15. Contenido mínimo del Aviso de Privacidad. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

1. Nombre o razón social y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.

2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.

3. Los derechos que le asisten al Titular.

4. Los mecanismos dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente.

En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información. No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el Aviso de Privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos. En todo caso, la divulgación del Aviso de Privacidad no eximirá al Responsable de la obligación de dar a conocer a los Titulares la política de Tratamiento de la información, de conformidad con lo establecido en este Decreto.

Artículo 16. Deber de acreditar puesta a disposición del aviso de privacidad y las políticas de Tratamiento de la información. Los Responsables deberán conservar el modelo del Aviso de Privacidad que utilicen para cumplir con el deber que tienen de dar a conocer a los Titulares la existencia de políticas del Tratamiento de la información y la forma de acceder a las mismas, mientras se traten datos personales conforme al mismo y perduren las obligaciones que de este se deriven.

Para el almacenamiento del modelo, el Responsable podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología que garantice el cumplimiento de lo previsto en la Ley 527 de 1999.

Artículo 17. Medios de difusión del aviso de privacidad y de las políticas de Tratamiento de la información. Para la difusión del Aviso de Privacidad y de la política de Tratamiento de la información, el Responsable podrá valerse de documentos, formatos electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el deber de informar al Titular.

Artículo 18. Procedimientos para el adecuado Tratamiento de los datos personales. Los procedimientos de acceso, actualización, supresión y rectificación de datos personales y de revocatoria de la autorización deben darse a conocer o ser fácilmente accesibles a los Titulares de la información e incluirse en la política de Tratamiento de la información.

Artículo 19. Medidas de seguridad. La Superintendencia de Industria y Comercio impartirá las instrucciones relacionadas con las medidas de seguridad en el Tratamiento de datos personales

CAPÍTULO IV. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Artículo 20. Legitimación para el ejercicio de los derechos del Titular. Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Artículo 21. Del derecho de acceso. Los Responsables y Encargados del Tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquéllos y ejercer sus derechos sobre los mismos. El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el Responsable sólo podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el Responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

Artículo 22. Del derecho de actualización, rectificación y supresión. En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el Tratamiento de los datos personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el Responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificados o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del Tratamiento.

Artículo 23. Medios para el ejercicio de los derechos. Todo Responsable y Encargado deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará

trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el presente Decreto.

CAPÍTULO V. TRANSFERENCIAS y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES

Artículo 24. De /a transferencia y transmisión internacional de datos persona/es. Para la transmisión y transferencia de datos personales, se aplicarán las siguientes reglas:

1" Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

2. Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un Responsable y un Encargado para permitir que el Encargado realice el Tratamiento por cuenta del Responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 siguiente.

Artículo 25. Contrato de transmisión de datos personales.

El contrato que suscriba el Responsable con los Encargados para el Tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el Tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable. Mediante dicho contrato el encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del Responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por éste y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.

Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a 10:J principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los datos personales.

CAPÍTULO VI. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA FRENTE AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 26. Demostración. Los Responsables del Tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y este Decreto, en una manera que sea proporcional a lo siguiente:

1. La naturaleza jurídica del Responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente.
2. La naturaleza de los datos personales objeto del Tratamiento.
3. El tipo de Tratamiento. 4~ Los riesgos potenciales que el rsferi10 Tratamiento podrían contar sobre los derechos de los Titulares. En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán suministrar a ésta una descripción de los procedimientos usados para la recolección de los datos personales, como también la descripción de las finalidades para las cuales esta información es recolectada y una explicación sobre la relevancia

de los datos personales en cada caso. En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes efectúen el Tratamiento de los datos personales deberán suministrar a esta evidencia sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas:

Artículo 27. Políticas internas efectivas. En cada caso, de acuerdo con las circunstancias mencionadas en los numerales 1,2, 3 Y 4 del artículo 26 anterior, las medidas efectivas y apropiadas implementadas por el Responsable deben ser consistentes con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Dichas políticas deberán garantizar:

1. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del Responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y este Decreto.

2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.

3. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del Tratamiento.

La verificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la existencia de medidas y políticas específicas para el manejo adecuado de los datos personales que administra un Responsable será tomada en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley y en el presente decreto.

Artículo 28. Vigencia y derogatorias. El presente decreto rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones. (Ley 1581 de 2012 , 2013)

2.3. Marco conceptual.

1. **Eficiencia:** es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo. Hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de recursos o menos. La eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste.

(Gardey, 2012)

2. **Conocimiento:** El conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

(Porto, 2008)

3. **Desembolsos:** Recepción de recursos monetarios en una cuenta bancaria abierta por la Unidad Ejecutora o por la Dirección Nacional del Tesoro Público, según corresponda, de acuerdo a la normatividad vigente. Dependiendo de la fuente crediticia, recibe diferentes nombres: Cuenta Especial, Anticipo de Fondos, Fondo Rotatorio, Fondo de Disposición.

(finanzas, s.f.2018)

4. **Respeto:** a palabra respeto proviene del latín respectus y significa “atención” o “consideración”. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), el

respeto está relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien. El respeto incluye miramiento, consideración y deferencia. (Merino & Perez., 2008)

5. Organización: Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. (Merino, Concepto de Organizacion, 2008)

6. Documentos: Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual. (Wikipedia, 2018)

7. aprendizaje: Se entiende por aprendizaje al proceso a través del cual el ser humano adquiere o modifica sus habilidades, destrezas, conocimientos o conductas, como fruto de la experiencia directa, el estudio, la observación, el razonamiento o la instrucción. Dicho en otras palabras, el aprendizaje es el proceso de formar experiencia y adaptarla para futuras ocasiones (Raffino, 2018)

8. confidencialidad: "el banco se compromete a garantizar la confidencialidad de los informes de los auditores; las empresas exigieron la máxima confidencialidad a la hora de desvelar sus nombres" (Gardey, 2010)

9. orden: Manera de estar colocadas las cosas o las personas en el espacio o de sucederse los hechos en el tiempo, según un determinado criterio o una determinada norma. (ROCHE .2017, s.f.)

10. productividad: es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término puede hacer referencia a diversas cosas, aquí presentamos algunas posibles definiciones. (Gardey, 2012)

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Este proyecto se planteó bajo la metodología descriptiva y enfoque cuantitativo, por modalidad de prácticas empresariales, para mejorar el proceso de envío de correspondencia que se lleva a cabo en el centro empresarial del banco Itaú; a continuación se detallan cada una de las fases realizadas para cumplir con los objetivos planteados.

Tabla 1. Recolección de la información para Agruparla al proceso

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el tipo de documentos que nos radicaban • Radicarlos • Organizarlo por bancas
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio de trabajo • Gerentes de las bancas • Conexión a internet • Computador
Resultados	Conocimiento de los documentos que nos están radicando. Y se logra detectar los factores de falencia que se están teniendo a la hora de enviar los documentos.

Fuente: Realizado por Laura Sthefany Tirado

Se inició con el análisis de la forma en la que se está llevando el control de envío de correspondencia del centro empresarial Itaú, la cual se inicia primero;

Identificando el tipo de documentos que nos están radicando, entendiendo que documento es y qué debemos hacer con él y cual que el gerente de cuenta que va procesar el documento.

Entregarle el recibido al mensajero o cliente que nos esté radicando el documento.

Organizar toda la documentación por banca y gerente de cuenta.

Tabla 2. Clasificar los procesos para ir avanzando según el grado de dificultad de cada uno.

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar los documentos por Bancas • Clasificar para las áreas que se iban a enviar • Utilización del correo electrónico como soporte de envío de documento
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio de trabajo • Base de datos de intranet • Conexión a internet • Computador • Directorio corporativo del banco
Resultados	Conocimiento del tipo de documento y del área a la que se debe enviar el soporte por medio del correo electrónico.

Fuente: Realizado por Laura Sthefany Tirado

Al momento de realizar el envío de los documentos es necesario tenerlos organizados por bancas después de eso los dividimos por las áreas a las que van a ser enviado y por el tipo de empaque que va a tener para que sea más fácil de identificar si va en bolsas de seguridad, en sobres reutilizables o Con volantes de diligencia.

La mayoría de los documentos que se reciben diariamente en el centro empresarial es solo el comienzo de un proceso que pasa por varias áreas y ejecutivos para poder obtener un fin exitoso, por ese motivo es tan importante que los documentos lleguen a tiempo y a la persona correcta y para poder tener un soporte de lo que se está enviando y se puedan ir adelantando algunos procesos siempre que radican un documento el gerente de cuenta le coloca el sello en original en poder del banco y se envía por correo electrónico corporativo (Lotus) en el cual se le adjunto el label con el que se está enviando el documento.

Tabla 3. Organización la plantilla de Excel agregando datos relacionados con las direcciones de destino y las personas encargadas de recibirla

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Adjuntar los documentos en la base de datos que implementamos • Guardarla en la carpeta compartida ITAUCO • Enviar correo con copia al gerente de cuenta relacionando el label con el que se enviara el documento
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de los aplicativos de la banca • Base de datos de intranet • Conexión en Lotus • Computador • Directorio corporativo del banco
Resultados	Verificar que la base de datos este siendo bien diligenciada y guardada.

Fuente: Realizado por Laura Sthefany Tirado

Adjuntar los documentos en la base de datos que se implementó para poder tener un control más exacto y del documento que se envía diariamente.

En el centro empresarial todos los equipos tienen una carpeta compartida (itauco) Donde se guarda toda la información financiera de los gerentes y subgerentes los documentos y demás temas importantes. Se envía correo como soporte del documento que se va a enviar a la persona encargada.

Tabla 4. Entrega de la plantilla de forma completa

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la planilla al finalizar la tarde.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Sobres que van en físico en la tula
Resultados	Hacer envío de la correspondencia

Fuente: Realizado por Laura Sthefany Tirado

Al finalizar la tarde se revisa la planilla, que concuerde con toda la información primero que la cantidad de documentos que se van a enviar sean la misma cantidad que están relacionados en la planilla, que los label y los destinatarios sean los mismos que van escritos en el sobre

Investigación Exploratoria:

Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. Básicamente **se trata de una exploración o primer acercamiento** que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada.

Con este tipo de investigación o se obtiene la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa, se deja planteada y formulada una hipótesis (que se podrá retomar para nuevas investigaciones).

Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer.

La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos.

Los resultados de este tipo de tipo de investigación nos dan un panorama o conocimiento superficial del tema, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera llevar a cabo.

Con este tipo de investigación o bien se obtiene la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa, o bien se deja planteada y formulada una hipótesis (que se podrá retomar para nuevas investigaciones, o no). (universia, 2017)

Investigación Descriptiva:

La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. (Oscar Mimenza, 2015)

En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo.

A grandes rasgos, las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son: examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar. (universia, 2017)

Con respecto a lo anterior se determinó que la investigación que se implementará en el desarrollo de este proyecto será un tipo de investigación mixta (exploratoria-descriptiva) con la aplicación de estas dos investigaciones nos permitirá implementar la recolección de datos que son de gran ayuda para saber de manera verdadera aunque un poco superficial las causas del problema de la perdida y retraso en la entrega de la correspondencia enviada por la oficina de servicio

Bucaramanga una vez se conozcan las causas se podrá avanzar buscando plantear soluciones, examinando las características encontradas anteriormente e implantar las medidas adecuadas para dar pronta solución a este problema.

Enfoque cuantitativo

La investigación cuantitativa se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes **procedimientos basados en la medición**. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. Los resultados de estas investigaciones se basan en la estadística y son generalizables. (Oscar Mimenza, 2015)

1. Enfoque Cuantitativo Este paradigma es el más usado en las ciencias exactas o naturales; según explica Sampieri (1991: 5), “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. El enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (Hernández Etal, 2003; p.5).

2. Enfoque Cuantitativo Se desarrolla de manera directa en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Se aplican pruebas, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, utilizando

instrumentos de validación y confiabilidad. En este proceso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados.

3. Enfoque Cuantitativo Aplica pruebas, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad. En este proceso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados.

4. Los datos cuantitativos son aquellos que son mostrados de forma numérica, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, etc. Esto implica que la investigación cuantitativa realiza preguntas específicas y de las respuestas de los participantes (encuestas), obtiene muestras numéricas. Enfoque Cuantitativo

5. Posición Epistemológica del Enfoque Cuantitativo. Finalidad: comprobación, confirmación, reducción, demostración de la causalidad. Principio de verdad: particularista, estable, predeterminada, centrada en similitudes. Perspectiva de investigación: desde fuera (al margen de los datos). Validez y análisis: significación estadística para cuantificar la realidad social, las relaciones causales y su intensidad. Alcance de los resultados: nomotética, búsqueda cuantitativa de las leyes generales de la conducta.

6. Fases o Etapas del enfoque Cuantitativo. Fase 1. Idea. Fase 2. Planteamiento del problema. Fase 3. Revisión de literatura y desarrollo de marco teórico. Fase 4. Visualización del alcance del estudio. Fase 5. Recolección de datos. Fase 6. Definición y selección de la muestra. Fase 7. Desarrollo del diseño de investigación. Fase 8. Elaboración de hipótesis y definición de variables. Fase 9. Análisis de datos. Fase 10. Elaboración del reporte de resultados.

7. Tipo de muestras utilizadas en el enfoque Cuantitativo. No probabilística: compuesta por unidades de población que no hayan sido elegidas al azar. Probabilística: compuesta por unidades de población elegidas al azar.

8. Características del Enfoque Cuantitativo Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición. Debido a que los datos son productos de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.

9. Características del Enfoque Cuantitativo En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles distintas a la propuesta del estudio (hipótesis) sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error. Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). Debido a que los datos son productos de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.

10. Características del Enfoque Cuantitativo Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurando (el proceso). En una investigación cuantitativa se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados.

11. Características del Enfoque Cuantitativo Los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento. Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de esta se deriva expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador

busca someter a prueba. La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa del individuo. (Maita, 2016)

Con la aplicación del enfoque cuantitativo se podrá identificar de una forma más exacta las causas del problema, la compañía forman un papel importante en la investigación y acercamiento al problema sus opiniones serán de gran ayuda para dar una solución que sea aceptada por todas y cada una de las personas que hacen uso del envío de correspondencia interna a diferentes áreas del banco.

Dar un orden a las funciones del Aprendiz logrando de esa manera agilizar la capacitación y formación durante su etapa de practicante

Los resultados de este proyecto en el banco se darán a conocer mediante el manejo que cada ejecutivo pueda tener en la base de datos, y también al realizar una evaluación oral al culminar el ciclo de prácticas además con el visto bueno de los gerente de las bancas y compañeros ya que ellos son los que califican la eficiencia de mi trabajo y la productividad del mismo durante el tiempo laborado.

Comunicar las alternativas electrónicas que permiten de una u otra manera llevar un seguimiento a la correspondencia que se envía diariamente; una de las alternativas sería la búsqueda manual de cada una de los documentos que se envían por medio del label que se ponen en el exterior de los sobres, se revisa la planilla que se lleva manualmente con el propósito de servir como respaldo del practicante en el caso de que no se haya relacionado el documento en el Excel o que el archivo no se haya guardado de manera correcta.

De igual manera se hace necesaria la implementación de una plantilla en Excel que informe la fecha de entrega y de envío de los documentos del centro empresarial De esta manera se le podrá brindar un seguimiento más oportuno y evitaremos que se interrumpen procesos que están en curso por que los documentos se encuentran extraviados o no llegaron al área encargado.

4. RESULTADOS

El propósito es mejorar y contribuir en el puesto de la practicante que es la encargada de la correspondencia de la banca. mejorar los procesos de entrega de la correspondencia, manejar tiempos y evitar conflictos con los documentos que se extravíen, la creación de esta base de datos en Excel es de gran aporte para la banca permitiendo hacer seguimiento oportuno y al alcance de todos los ejecutivos de los documentos en el caso de que no lleguen en el lapso de los días siguientes al envío, a la plantilla se le añaden cada una de las direcciones de envío, el área que lo está remitiendo, el ejecutivo, para una mejor búsqueda cuando el practicante o un ejecutivo necesite saber sobre un documento enviado podrá encontrar toda la información necesaria para dar con la ubicación de los documentos, esto permitiendo agilizar el proceso de búsqueda optimizando tiempos que son de gran importancia para el cumplimiento de las metas y la satisfacción de los clientes.

Al implementar la base de datos el practicante podrá estar al tanto de la llegada oportuna de los documentos mantener un excelente registro de lo que es entregado y enviado evitando problemas y conflictos con los documentos.

Los cuales se espera desarrollar un análisis las falencias en el envío de correspondencia, y los cuales darán los parámetros para diseñar la planilla en Excel y adjuntarla a la carpeta compartida del centro empresarial e implementarla como una herramienta de para mantener un registro de documentos y así dar solución al problema.

5. CONCLUSIONES

Con la implementación de esta plantilla se logró reducir de manera eficaz que los documentos se extravíen ya que se logró captar en donde se encontraba el foco de la problemática y se lograron aplicar medidas correctivas; ya no fueron necesarias ubicar de forma manual en los archivos las guías de los documentos ya que la plantilla permitía encontrarlas de forma más ágil y sencilla reduciendo tiempos de búsqueda; una de las grandes falencias que se lograron evidenciar con la aplicación de esta plantilla era que en muchas de las ocasiones los documentos fueron entregados a áreas que no correspondían por parte de la distribuidora por que el no se adjuntaba bien la información ni centro de cosas piso etc a la que iba dirigida el documento.

6. RECOMENDACIONES

Una de las principales recomendaciones para las personas que en ocasiones futuras vayan a utilizar esta plantilla es que relacionen de manera adecuada los documentos que desean enviar aplicando cada una de las ubicaciones que esta permite seleccionar; que el aprendiz que este por el momento a cargo de esta la mantenga actualizada y en orden para que permita una ubicación más rápida de los documentos para que esta cumpla con el fin por el cual fue diseñada.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- A.Verja). Obtenido de https://www.google.com/search?xsrf=ACYBGNSnJLHaAbtNrCRw4yulLhG5Slj8Ew%3A1568687960290&ei=WEeAXY2rEcrn5gKI-lvwCw&q=aprendizaje+significaDO&oq=aprendizaje+significaDO&gs_l=psy-ab.3..0i10.4518.7555..7808...0.2..0.263.1245.2-5.....0.....1..gws-wiz.....0i71
- A. Rodriguez, J. A. (2018). *LEY DE LA CONFIDENCIALIDAD SOBRE INFORMACION Y PRODUCTOS QUE ESTEN LEGITIMAMENTE BAJO LA ENTIDAD* . Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ar/ar033es.pdf>
- Arroyave, A. M. (2017). *repositorio esumer*. Obtenido de repositorio esumer: <http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/ESUMER/923/1/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Creswell. (22 de 03 de 1998). *Eumed.net*. Obtenido de Eumet.ned: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Galindo, J. G. (2019). *NORMATIVIDAD APLICABLE*. Obtenido de Asobancaria : <https://www.asobancaria.com/normatividad/>
- Gardey, J. P. (2012). *Julian 2012*. Obtenido de <https://definicion.de/productividad/>
- HELM*. (2018). Obtenido de <https://www.italu.co/documents/10282/1311924/1NuestraHistoria.pdf>
- Hollerith. (4 de ENERO de 2011). *Historia base de datos*. Obtenido de <https://histinf.blogs.upv.es/2011/01/04/historia-de-las-bases-de-datos/>
- I., G., & Garcia., I. (1 de noviembre de 2017). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/eficiencia>
- ItauCorpbanca* . (junio de 2019). Obtenido de <https://www.italu.co/grupo/relacion-con-inversionistas>
- Limon, C. D. (3 de Agosto de 2017). *Introducción a las Bases de Datos Relacionales*.
- Maita, J. (2016). *enfoque cuantitativo* . 23: marzo.
- Oscar Mimenza, O. C. (2015). *los 15 tipos de invertigacion*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- piña Gajardo, M. (2016). *practicas empresariales y su valor en el futuro desempeño laboral* . santiago de chile: facultad de economía y negocios, escuela de economía y administracion .
- Raffino, M. E. (20 de NOVIEMBRE de 2018). *Maria Estela 2018*. Obtenido de <https://concepto.de/aprendizaje-2/>: <https://concepto.de/aprendizaje-2/>
- ROCHE* .2017. (s.f.). Obtenido de Manera de estar colocadas las cosas o las personas en el espacio o de sucederse los hechos en el tiempo, según un determinado criterio o una determinada norma.
- Rondinone, D. (24 de julio de 2017). *la importancia del proyecto de graduacion, el proyecto de graduacion como extension hacia la vida laboral* . Obtenido de

https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=675&id_articulo=14039
universia. (04 de 09 de 2017). Obtenido de *universia*:
<http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
Wikipedia. (10 de 10 de 2018). Obtenido de *Wikipedia*:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Documento>
WIKIPEDIA 2019. (11 de AGOSTO de 2019). Obtenido de
https://es.wikipedia.org/wiki/Banco_Itaú
Zapata, J. Y. (2017). *creacion de un manual de instrucciones para el desarrollo integro de nuevos aprendices*. Bucaramanga.

