

308923

105  
24

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
**Escuela de Pedagogía**  
Incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México



**FALLA DE ORIGEN**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA  
ENSEÑAR UN SISTEMA DE OPERACIÓN DE TARJETAS DE  
CRÉDITO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA.**

**INFORME ACADÉMICO DE ACTIVIDAD PROFESIONAL  
QUE PRESENTA:  
MARIA DE LOURDES PRIAN ARROYO  
PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PEDAGOGIA  
DIRECTOR DE INFORME ACADÉMICO: LIC. GEORGINA QUINTANILLA  
MÉXICO D.F. MAYO 1995.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# INDICE

---

I EXORDIO	1
II CUERPO DEL INFORME	4
2.1 Descripción del trabajo.....	4
2.1.1 Tipo de Institución.....	4
2.1.2 Misión y Valores.....	7
2.1.3 Contenidos.....	20
2.1.4 Metodología.....	22
2.1.5 Recursos.....	23
2.2 Valoración crítica del trabajo.....	26
2.2.1 Problemática.....	26
2.2.2 Propuesta Pedagógica.....	27
3 Reflexiones sobre la disciplina en que se inscribe la práctica profesional	105
III COROLARIO	108
3.1 Evaluación.....	108
3.2 Aparato crítico.....	112
BIBLIOGRAFIA	113

## 1 EXORDIO

El ser humano no vive aisladamente, sino en constante interacción con sus semejantes. La integración entre seres humanos se manifiesta de diferentes formas. Una de estas formas se presenta al interior de las empresas debido a que la producción de bienes o servicios difícilmente puede ser desarrollada por personas que trabajen solas. Por ello, las empresas están constituidas por personas quienes crecen, aprenden y trabajan dentro de ellas. De hecho, pasan la mayor parte de su tiempo dentro del lugar de trabajo. Las organizaciones tienen objetivos propios que buscan conseguir a través de la utilización de distintos recursos obtenidos de la sociedad: personas, materiales, dinero e información. Con la organización de estos recursos, las empresas buscan su transformación tanto en productos y/o servicios como en retribuciones a sus miembros colaboradores con la intención de conservar su participación. La interacción que se lleva a cabo entre organización e individuos para la consecución de objetivos requiere de una cooperación mutua.

Para contribuir en el logro de los objetivos institucionales, cada persona que trabaja dentro de una empresa, requiere conocer dichos objetivos y el papel que desempeña para su cumplimiento; es decir, sus funciones, el método de trabajo, y los elementos con que cuenta. Por ello, necesita aprender a desempeñar su trabajo de la mejor forma posible. Con lo anterior, nos referimos a que puede adquirir conocimientos, cambiar actitudes y desarrollar habilidades. Puede y debe continuar educándose y así contribuir en su perfeccionamiento. El pedagogo puede coadyuvar en la mejora de

personas; para hacerlo, se involucra en distintos ámbitos, siendo la empresa uno de ellos.

Los cambios que vivimos a diario derivados de las nuevas tecnologías afectan todos los sectores productivos. Dentro de las empresas los sistemas de información utilizados como apoyo importante de las funciones operativas sufren también cambios.

Los cambios de la tecnología, requieren de un adecuado conocimiento y dominio por parte de quienes la utilizan, obligando necesariamente a una capacitación para beneficio de la persona, de la empresa y por ende la sociedad en general.

Al mejorar el desempeño de las personas en sus puestos, la capacitación coadyuva en su perfeccionamiento, contribuyendo al logro de los objetivos de la empresa y participando en la aportación o beneficios que ésta brinda a la sociedad.

Es el pedagogo, el experto de la educación, quien puede contribuir de manera substancial e insustituible en este perfeccionamiento del ser humano dentro de las organizaciones ya que cuenta con los conocimientos suficientes para la planeación, diseño, realización y evaluación de eventos educativos enfocados al desarrollo de la persona humana.

Presento el siguiente informe debido a que mi experiencia me ha permitido contribuir en el logro de objetivos institucionales mediante la implantación de planes y programas de capacitación para la mejora de los individuos tanto en forma personal como en el desempeño de sus funciones laborales. Para ello, he aplicado conocimientos

adquiridos durante mi formación profesional, no sólo del ámbito empresarial, sino del filosófico, sociológico y sobre todo del didáctico.

La idea del presente trabajo nació dentro de un grupo financiero, que pensando en obtener una mayor participación dentro del mercado, tendría que mejorar en muchos aspectos. Uno de ellos, fue cambiar de sistema de operación computacional; para el logro de esos planes, se requirió de capacitación en distintas áreas y niveles.

Este trabajo , es el resultado del proceso de capacitación implantado. Abarcó desde la detección de necesidades, hasta la evaluación del programa y de cursos, pasando por el diseño y realización de los mismos. El proyecto que informo sistematizó el proceso de capacitación de tal manera que, los elementos didácticos fueron vitales para la consecución de objetivos de aprendizaje. Con él pretendo constatar la labor del pedagogo en una empresa de servicio como parte fundamental en el logro de objetivos institucionales a través de la mejora personal.

EL trabajo está dividido en tres partes. La primera de ellas contiene información sobre la institución donde se aplicó el proceso, así como la metodología utilizada, y los recursos con los que se contó, haciéndolo de una forma descriptiva. En segunda instancia , y una vez establecida la propuesta pedagógica como solución, se detalla la metodología que se siguió en la implantación del programa, fundamentando teóricamente cada una de las etapas del proceso a fin de llevar a cabo una valoración crítica del mismo. Por último y a manera de corolario, se presenta una evaluación sintética del trabajo donde se incluyen alcances y limitaciones del mismo.

## II CUERPO DEL INFORME

### 2.1 Descripción del trabajo

#### 2.1.1 Tipo de Institución:

##### Historia de Comermex y del Grupo Financiero Inverlat:

En la década de los años treinta, arrancaba con fuerza el desarrollo económico de México, debido en parte, a la política proteccionista instrumentada como respuesta a la crisis internacional. En esa época, el mundo apenas intentaba salir de "la gran depresión" provocada por la crisis de 1923 a 1935. Al superar la crisis y contar con una nueva legislación bancaria, había más posibilidades de establecer nuevas instituciones de este tipo.

En la ciudad de Chihuahua, el señor Eloy S. Vallina Felgueroso decidió crear, junto con destacados hombres de negocios de esa entidad, (industriales y ganaderos) un nuevo banco de carácter local. El señor Vallina logró reunir \$300,000 pesos como capital social inicial, consignados en tres mil acciones al portador. El lunes 23 de abril de 1934, en la ciudad de Chihuahua, inició operaciones el Banco Comercial Mexicano, S.A.<sup>1</sup>

Con motivo de los acontecimientos desencadenados a partir de la Segunda Guerra Mundial y el ingreso de los Estados Unidos a la contienda, la economía mexicana comenzó a registrar un mayor crecimiento. Fue hasta 1948, al término de la guerra, cuando se dio el punto de partida para la expansión industrial de México. En ese año, y debido a esta situación favorable, que presentaba la economía mexicana, el Banco

---

<sup>1</sup> *cfr.*. Grupo Financiero Inverlat., *Vídeo de Inducción 1993*

Cómercial Mexicano tomó medidas para aprovecharla, absorbiendo a cinco instituciones de crédito: Banco de Crédito Mercantil, Banco Comercial y Agrícola, Banco Industrial y Agrícola, Banco Fronterizo de México y Bancó de Descuento.

Al año siguiente, en 1949, el Banco Comercial Mexicano comenzó su expansión hacia otros estados de la República. Estableció un total de 76 oficinas en la República, convirtiéndose con ello en una institución de proporciones nacionales. En 1953 el Banco Comercial Mexicano logró satisfacer necesidades de crédito en todos los estados del país.<sup>2</sup>

A 25 años de su fundación, en 1959, había llegado ya a ocupar el cuarto lugar en el Sistema Bancario Mexicano.

El 18 de marzo de 1976 aparecieron en el Diario Oficial de la Federación las reglas que regirían a la banca múltiple, previstas en el artículo 2 de la Ley de Instituciones de Crédito, estableciendo que "los bancos de esta naturaleza están en condiciones de operar en los ramos de depósito, ahorro, financiero, hipotecario y fiduciario".<sup>3</sup> Así el 1 de enero de 1977 se creó Multibanco Comermex, S.A. como institución de banca múltiple, pionera en la instalación de este sistema y fusionándose para ello con el Banco Comercial Mexicano, S.A., La Financiera Comermex, S.A. y la Hipotecaria Comermex, S.A. De esta manera se contó con instrumentos diversificados de captación y canalización de recursos, lo que permitió tener mayor flexibilidad para

---

<sup>2</sup> idem

<sup>3</sup> apud Comermex., *Inducción a la Banca*, p.21



adaptarse a las condiciones de los mercados y a la demanda de créditos de nuestra economía.

En 1980 surgió el Grupo Chihuahua, S.A. , que fusionó una diversa gama de empresas y actividades, y de cuyo sector financiero formó parte Multibanco Comermex hasta septiembre de 1982 .

Esta fecha marcó el inicio de una nueva etapa, no sólo para Multibanco Comermex, sino para todas las instituciones bancarias del país, cuando el gobierno de México, encabezado por el Presidente José López Portillo, tomó la decisión de nacionalizar la banca. Con esta medida, los objetivos de las instituciones bancarias se ampliaron al establecerse como prioridad el cumplimiento de una función social a través de la actividad bancaria y la participación activa en el desarrollo de la economía del país.<sup>4</sup>

En 1992, después de diez años de estatización bancaria, y con el Programa de Privatización de Empresas Públicas emprendido durante el gobierno del Presidente Carlos Salinas de Gortari, se llevó a cabo la reprivatización de la banca mexicana. En el proceso de subasta, Grupo Financiero Inverlat, (G.F.I.) adquirió Multibanco Comermex. A partir de entonces, se integró el banco al grupo, quedando aunado así al factoraje, la arrendadora, la casa de bolsa y la casa de cambio.

Con la fusión de estas empresas se desarrolló una nueva estructura acorde con la estrategia de penetración directa en el mercado y alcanzar el alto nivel de competencia que demanda el Sistema Financiero Mexicano.

---

<sup>4</sup> cf. Comermex., *Introducción a la Banca*, cap. Historia y Filosofía, p.1-4

El negocio del G.F.I. es la intermediación financiera, y consiste en la captación y colocación de recursos financieros. Podríamos afirmar que el banco es una institución de crédito, no porque otorgue préstamos, sino porque recibe depósitos del público, que es quien le concede crédito al banco. Éste actúa como intermediario, es decir, recibe dinero del público y con él, otorga préstamos al mismo público, para que lo utilice en forma productiva.<sup>5</sup>

Estos recursos son captados a través de ahorradores e inversionistas; y colocados concediendo préstamos a los sectores productivos y a particulares.

Por el tipo de actividad que realiza, se le ubica como una empresa de **Servicio**. De ahí la importancia de la calidad en el contacto con el cliente y del desempeño correcto de funciones de los empleados, para lograr así su satisfacción, éxitos profesionales y enriquecimiento personal.

La amplia gama de actividades que este grupo realiza incluye la captación de recursos, el impulso a las operaciones de aseguramiento y fiduciarias; el respaldo a programas de vivienda, el financiamiento a actividades agropecuarias, comerciales y turísticas; el desarrollo de productos industriales e inmobiliarios, así como el apoyo y asesoría a las actividades productivas.

#### 2.1.2 Misión y Valores:

Toda institución tiene una misión, guía de sus estrategias; así como valores, base de la organización. De ambos, parten las directrices y lineamientos que conforman la filosofía organizacional. Esta se concretiza en normas y políticas que rigen las

---

<sup>5</sup> cfr.,ComerMex., *Introducción a la Banca*, cap. Sistema Financiero Mexicano, p.3

actividades que se llevan a cabo, es decir, fundamentan y justifican las metas y objetivos.

a) La misión del Grupo Financiero Inverlat que aparece en el Informe Anual de 1993 se plantea ser el mejor grupo financiero de México con base en<sup>6</sup>:

- \* Ofrecer la más alta calidad de servicio a sus clientes en los mercados en que participe.
- \* Lograr la mejor rentabilidad para sus accionistas.
- \* Otorgar las más amplias posibilidades de desarrollo a su personal.
- \* Contribuir en forma trascendente al desarrollo integral del país.

b) Los valores son los medios que la organización se propone utilizar para el logro de los fines que persigue. Los valores del G.F.I. son:<sup>7</sup>

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| Integridad y Honradez | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer uso de los recursos estrictamente necesarios para el desempeño de nuestro trabajo. No sacar provecho por las circunstancias en propio beneficio.</li> </ul> |
| Nacionalismo          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar al país buscando su engrandecimiento contribuyendo a su desarrollo con sus aportaciones.</li> </ul>   |
| Vocación de Servicio  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar al cliente satisfaciendo adecuadamente sus</li> </ul>  |

<sup>6</sup> cfr. Grupo Financiero Inverlat, *Informe Anual 1993*, p.4-6

<sup>7</sup> cfr. Grupo Financiero Inverlat., *Video de Valores Institucionales 1993*

necesidades, fomentado el compañerismo y logrando el trabajo en equipo entre su personal.

**Eficacia**

- Ser productivos en el aprovechamiento total de recursos así como satisfaciendo las necesidades de los clientes oportunamente.

**Responsabilidad**

- Responder ante la confianza que el cliente ha depositado en el G.F.I. tanto personal como institucionalmente.

**Liderazgo**

- Ser los mejores del mercado ofreciendo servicios de calidad.

**Autoevaluación:**

- Saber cuándo hemos acertado o fallado. Buscar la autocrítica por medio de estadísticas y criterios de evaluación objetivos; no sólo en el trabajo sino en las actitudes.

**Trascendencia**

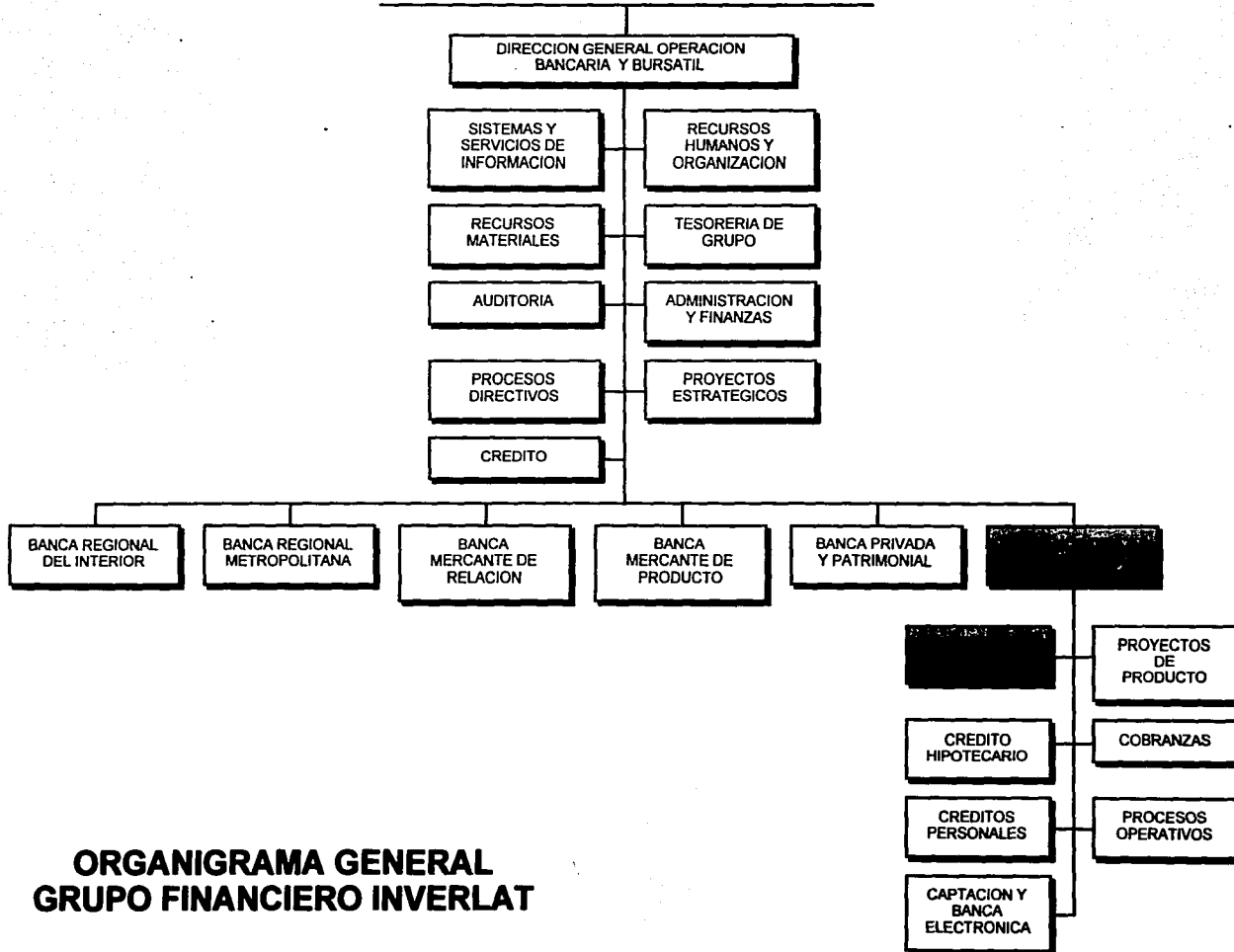
- Ser mejores tanto individual como grupalmente, en cualquier parte de la organización para poder promover el desarrollo del país, a través del manejo eficiente de los recursos y su canalización adecuada hacia actividades productivas.

La estructura de la Organización de áreas se observa en el siguiente organigrama:<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> cfr. Grupo Financiero Inverlat., *Organigrama General*, diskette de Organización

# PRESIDENCIA DEL GRUPO FINANCIERO



**ORGANIGRAMA GENERAL  
GRUPO FINANCIERO INVERLAT**

Existe una dirección general de la cual dependen, áreas dedicadas a distintos mercados llamadas bancas, así como nueve unidades de apoyo. Cada una de ellas, tiene misiones específicas como se describe a continuación.

Unidades de Apoyo:

**Sistemas y Servicios de Información:** Proporcionar a cada una de las áreas del grupo financiero los sistemas y servicios de información que permitan responder con calidad y modernidad a las demandas de los servicios financieros de la clientela, facilitando la gestión interna, convirtiendo la tecnología de la información en una herramienta de competitividad y rentabilidad.

**Recursos Materiales:** Proporcionar a la organización los recursos y servicios básicos, indispensables para el adecuado desarrollo de sus operaciones, así como establecer un control del gasto que asegure el óptimo aprovechamiento de recursos a nivel nacional.

**Auditoría:** Vigilar en forma permanente el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos internos y externos de la organización previniendo las desviaciones que pudieran afectar el patrimonio institucional.

**Procesos Directivos:** Apoyar la definición y planificación de los criterios de gestión y desarrollo estratégicos, así como desarrollar estudios y proyectos que coadyuven al establecimiento, seguimiento y avance de los planes, proyectos, estrategias y procesos directivos.

**Recursos Humanos y Organización:** Elaborar, coordinar y dirigir estrategias que conlleven al desarrollo de los recursos humanos, así como diseñar, establecer y controlar estándares y políticas de organización, reclutamiento y selección, contratación, capacitación, adiestramiento y prestaciones al personal, fomentando un ambiente óptimo que permita la productividad.

**Tesorería de Grupo:** Administrar la posición del riesgo institucional y controlar los recursos provenientes de los diferentes instrumentos de captación, así como su canalización a líneas de negocios y tipos de financiamientos, buscando el mayor aprovechamiento financiero.

**Administración y Finanzas:** Vigilar en forma permanente el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos internos y externos encaminados a la correcta aplicación y control contable de las operaciones así como la rentabilidad de las mismas.

**Proyectos Estratégicos:** Asesorar y apoyar a la Dirección General en la coordinación de proyectos estratégicos y de productividad que tengan como objetivo incrementar los ingresos y reducir los costos.

**Crédito:** Establecer las normas y políticas necesarias para asegurar que los procesos de aprobación, análisis y ejercicio de crédito se operen de acuerdo a los lineamientos así como coadyuvar en toma de decisiones para aumentar la productividad con el mínimo riesgo de recuperación.



**Bancas:**

**Banca Regional del Interior:** Dirección y coordinación de las regiones del interior en cuanto a estrategias de negocios de captación y colocación de recursos de personas físicas y morales, en el otorgamiento del servicio a través de la red de sucursales.

**Banca Regional Metropolitana:** Dirección y coordinación de estrategias de negocios de captación y colocación en los segmentos asignados de personas físicas y morales, así como el otorgamiento del servicio a través de la red de sucursales.

**Banca Mercante de Relación:** Dirigir el desarrollo e implantación de programas y estrategias de captación y colocación basado en las tendencias del mercado internacional y orientados a atraer negocios unitarios de gran volumen, enfocados al mercado corporativo.

**Banca Mercante de Producto:** Diseñar productos y paquetes de servicios orientados a atraer grandes volúmenes unitarios de negocios.

**Banca Privada y Patrimonial:** Definir programas y estrategias dirigidas a lograr la concertación de negocios rentables con personas físicas de altos ingresos, mismos que propicien el incremento de los recursos y de la participación de la institución en el mercado.

**Banca de Menudeo:** Administrar y Diseñar los negocios y servicios financieros orientados a atender las necesidades de servicios del mercado masivo de personas físicas, contribuyendo tanto a resultados cuantitativos del grupo como al fortalecimiento de su presencia en el mercado.

Su misión es maximizar la rentabilidad, productividad y calidad de los servicios aprovechando las sinergias operacionales y financieras del Grupo.

La Banca de Menudeo tiene varias **Divisiones**, como se plasma en el organigrama anterior; sus responsabilidades genéricas se describen a continuación:

**División de Proyectos de Productos:** Diseñar nuevos productos en el ámbito de los créditos al consumidor, que garantice la penetración y relevancia de los mismos.

**División de Cobranzas:** Planear, supervisar y coordinar estrategias orientadas a la recuperación de los créditos en cartera vencida.

**División de Procesos Operativos:** Ofrecer los servicios de definición, justificación y control de requerimientos de sistemas, reingeniería e implantación de procesos a fin de garantizar la competitividad, rentabilidad, servicio al cliente y la especialización de las unidades de negocio de la Banca de Menudeo.

**División de Crédito Hipotecario:** Apoyar a las sucursales en la definición de los estudios de crédito, avalúos, análisis, resolución e instrumentación de los créditos individuales, así como brindar el soporte técnico para determinar la factibilidad de proyectos inmobiliarios a financiar.

**División de Crédito Personal:** Administrar los préstamos personales y automotrices, así como coordinar los esfuerzos dirigidos a estos mercados en cuanto a servicio, cantidad y nivel de riesgo.

**División de Captación y Banca Electrónica:** Controlar y supervisar la atención a la clientela de la banca electrónica a fin de otorgar un servicio integral, ágil y oportuno.

**División de Tarjetas:** Planear, dirigir y controlar las políticas promocionales, administrativas y de recuperación de tarjeta de crédito, así como definir las estrategias que habrán de aplicarse para mejorar la penetración de mercado, minimización del riesgo, rentabilidad e imagen institucional.

Su misión es: "Ofrecer productos de tarjeta de crédito innovadores y diferenciados que sirvan para ampliar la base de clientes, fortalecer la imagen institucional del grupo ante su clientela y el mercado, y proporcionar una fuente importante de utilidades para el grupo financiero."<sup>9</sup>

El área de Tarjetas de Crédito pretende alcanzar su misión mediante **tres grandes ejes estratégicos:**

- \* Incremento de ingresos:
  - Promocionar Tarjetas.
  - Aumentar la facturación.
  - Desarrollar productos diferenciados.
  
- \* Calidad de activos
  - Establecer programas de recuperación.
  - Implantar sistemas automatizados.
  - Desarrollar sistemas de información gerencial.
  
- \* Cambio en el enfoque de negocios
  - Diferenciar productos.
  - Implantar metas y objetivos más agresivos.

---

<sup>9</sup> Grupo Financiero Inverlat., *Planeación Estratégica de Tarjetas de Crédito 1993.*, p.9

- Capacitar e incrementar los recursos humanos.

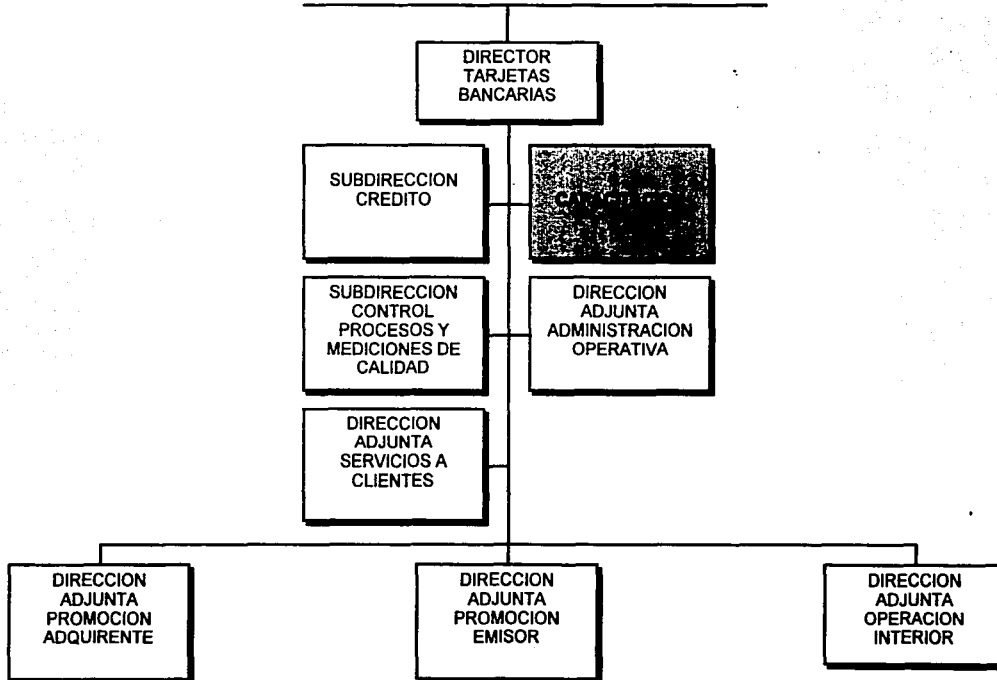
Cada uno de los ejes estratégicos se traducen en los objetivos, con estrategias y proyectos específicos. Para este trabajo se señalan las relacionadas con el eje CAMBIO EN EL ENFOQUE DE NEGOCIOS.<sup>10</sup>

OBJETIVO	ESTRATEGIA	PROYECTOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicio al cliente:</b> Eficientizar el servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar la cultura a servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del personal en sistema y cultura de servicio.</li> <li>• Mediciones de calidad en tiempo y servicio.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficientizar el procesamiento en costo y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de Procesador</li> <li>• Rediseño de procesos</li> </ul>

<sup>10</sup> ibidem p.10-11

# ORGANIGRAMA TARJETAS BANCARIAS

## DIRECCION GENERAL ADJUNTA BANCA DE MENUDEO



Con la finalidad de conseguir los objetivos propuestos, el área de Tarjetas bancarias cuenta con varias **Direcciones y Subdirecciones** como se detalla en el organigrama anterior.

**Subdirección de Crédito:** Seguir las normas y políticas en los procesos de aprobación y análisis de otorgamiento de créditos de tarjetas.

**Subdirección de Control de Procesos y Mediciones de Calidad:** Supervisar y controlar de la implantación de procesos a fin de garantizar la rentabilidad y el servicio al cliente de tarjetas de crédito.

**Dirección de Servicio a Clientes:** Brindar atención a tarjetahabientes vía telefónica, personal o correo, referente a estados de cuenta, aclaraciones o información en general.

**Dirección de Administración Operativa:** Controlar las aplicaciones contables así como las del intercambio nacional e internacional a fin de brindar información oportuna y confiable.

**Dirección de Promoción Adquirente:** Afiliar negocios a fin de incrementar la captación de recursos.

**Dirección de Promoción Emisor:** Desarrollar estrategias mercadológicas con el fin de atraer tarjetahabientes.

**Dirección de Operación Interior:** Proporcionar servicios integrales de tarjetas de crédito: promoción, servicio a clientes, crédito en el interior de la república.

**Departamento de Capacitación (Nivel Staff):** Apoyar a las direcciones de tarjetas a fin de perfeccionar las funciones del personal.

Se creó un departamento de Capacitación a nivel staff de la Dirección de Tarjetas, con la finalidad de dar el apoyo necesario a todas las áreas con el cambio de procesador.

Se extrajo personal, por tiempo indefinido, de la Dirección de Recursos Humanos para apoyar en el Proyecto FDR, así como también se contrataron personas para formar un grupo interdisciplinario. Es decir, este grupo formaba parte de Recursos Humanos, específicamente de la Dirección de Capacitación, pero funcionalmente para el Proyecto de Cambio de Procesador apoyaría a la Dirección de Tarjetas de crédito.

### 2.1.3 Contenidos

**Puesto:** Gerente de capacitación tarjetas bancarias.

**Descripción de puesto:** Detectar, diseñar, desarrollar, coordinar, impartir, supervisar y desarrollar programas de capacitación relacionados con el nuevo procesador y la calidad en el servicio a fin de coadyuvar en la productividad y eficiencia de la Dirección de Tarjetas Bancarias.

**Actividades:**

- Detección y diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Planeación, desarrollo, impartición y coordinación de cursos del sistema FDR y calidad en el servicio.
- Presentación de resultados a las Direcciones de Tarjetas y Recursos Humanos.

- Evaluación de desempeño del personal supervisando la eficiencia y calidad en el servicio a clientes.
- Elaboración de propuestas organizacionales para elevar la productividad.
- Diseño y aplicación de planes motivacionales.

El trabajo que se presenta en este informe, hace referencia exclusivamente a la función de capacitación del puesto. Esta actividad se llevó a cabo al implantarse el Proyecto de Cambio de Procesador para las Tarjetas de Crédito. Para llevar a cabo la capacitación, fue necesario determinar los objetivos por curso, planear actividades, diseñar material didáctico, así como coordinar actividades en cada una de las fases. Éstas se describirán a lo largo del trabajo.

A pesar de que las funciones sustanciales de los puestos del área de tarjetas no variaron, sí lo hicieron los métodos ya que se utilizó un nuevo sistema computacional. Esta sustitución de sistema (software) generó necesidades de aprendizaje en el personal las cuales fueron cubiertas con un programa de capacitación, específicamente diseñado para tal efecto. Dicho programa no sólo incluye el conocimiento del nuevo sistema, sino también el enfoque hacia la cultura de servicio y la aceptación a los cambios que vive el individuo, la organización y la sociedad en general.



## 2.1.4. Metodología

### 1a. Etapa: Planeación

1a. Fase

Diagnóstico

Capacitación

2a. Fase

Diagnóstico

Similitudes      Diferencias

Proceso de Capacitación

Determinación de Objetivos Generales

3a. Fase

Diseño del Plan de Capacitación

Determinación de  
los elementos  
didácticos

Diseño de guías  
de ayuda

### 2a. Etapa: Realización

- |          |   |
|----------|---|
| 1a. Fase | Curso a Gerentes                        |
| 2a. Fase | Curso a personal de Tarjetas de Crédito |
| 3a. Fase | Curso a personal de Tarjetas de Crédito |
| 4a Fase  | Curso a personal de nuevo ingreso       |

### 3a. Etapa: Evaluación

De participantes  
De cursos  
de Programa

### 2.1.5 Recursos con los que se cuenta:

#### **Humanos:**

\* Responsables de capacitación: Grupo interdisciplinario como responsable tanto de la capacitación del sistema como de algunas otras funciones. Formaban parte del proyecto en general como apoyo de los Directores de las distintas áreas.

\* Personal capacitado: Todo el personal de tarjetas de crédito.

\* Personal de otras áreas: Apoyo del área de Sistemas y de Procedimientos para el buen funcionamiento del proyecto en general y del mismo sistema.

#### **Formales:**

El proyecto de cambio de procesador abarcaba una serie de etapas, siendo la capacitación un aspecto vital dentro del mismo.

Reglamento, normativa: Entre las normas que rigieron la capacitación fueron las fechas compromiso. La capacitación por ser parte de un todo, debía terminar antes de que se efectuara la migración de datos del sistema anterior al nuevo. El horario del personal de las distintas áreas fue un factor importante para la planeación de la capacitación, ya que debimos ajustarnos a ellos.

Perfiles de puesto: Existen en la organización y fueron consultados para la Detección de Necesidades de Capacitación a fin de conocer las actividades llevadas a cabo con el antiguo sistema y compararlas con las que realizarían con el nuevo procesador. Así mismo se contó con expedientes de personal a fin de conocer la escolaridad y trayectoria de cada empleado y tenerlo como base para la metodología.

**Manuales de organización y procedimientos:** Información referente a las responsabilidades de áreas fue consultada en estos manuales, así como información sobre las funciones del antiguo procesador. Ambas fueron útiles para llevar a cabo la comparación de las funciones con los dos procesadores.

**Ideario:** La misión de la Banca de Menudeo se retomó con el proyecto de las tarjetas de crédito a fin de tener claro hacia donde se encaminaban los esfuerzos de cada una de las áreas involucradas: lograr una mayor penetración en el mercado a través de la mejora en el servicio.

**Materiales:** Instalaciones: Contamos con dos salas de capacitación con el nuevo sistema instalado en computadoras utilizadas para cursos teórico-prácticos con capacidad para 10 participantes. Adicionalmente se cuentan con tres aulas para sesiones teóricas sin requerimiento de equipo con una capacidad hasta de 25 personas.

Por otro lado, contamos con una sala con el sistema instalado en computadoras y 4 para explicación teórica en otro de los edificios del G.F.I. Con estas dos instalaciones, se pudo programar al personal para su capacitación de acuerdo a la cercanía con su área laboral, ahorrando tiempo de desplazamiento.

Al inicio de la capacitación, el área de tarjetas se ubicaba en la Av. Paseo de la Reforma, por lo que el personal se capacitó en el edificio de Plaza Invertat, pero al reubicarlos en otro edificio, se finalizó la capacitación en el inmueble de Lorenzo Boturini.

El sistema, apoyado en computadoras fue el recurso tecnológico más utilizado debido a que su sustitución fue el origen de la necesidad de entrenamiento. Cabe señalar que por el alcance del proyecto, no se escatimó en apoyo financiero, pudiendo obtener lo requerido.

En cuanto a materiales didácticos, contamos con retroproyector, videocasetera, pizarrón, cursos individualizados por computadora (*CBT Computer Based Training*; cursos de enseñanza programada en computadora, diseñados por tema), impresoras y papel especial para la elaboración de guías de ayuda.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> guías de ayuda: referencias rápidas para asimilación y utilización del sistema.

## 2.2 Valoración crítica del trabajo

### 2.2.1 Problemática

El mercado actual de tarjetas de crédito está dominado, en su mayoría por dos grandes instituciones bancarias. El resto se encuentra dividido entre las instituciones que conforman el consorcio Prosa <sup>12</sup>. Inverlat forma parte de ella, entre otros grupos financieros.

Con la finalidad de obtener una mayor participación en el mercado de tarjetas de crédito, crear nuevos productos y tener elementos para servir mejor a los clientes, el Grupo Financiero Inverlat decidió sustituir a la empresa que fungía como procesador (empresa que administra por medio de sistemas computacionales la información de tarjetas de crédito), es decir, decidió separarse de Prosa.

Se contrataron los servicios de uno de los procesadores de información de tarjetas de crédito más grandes y mejores del mundo: **First Data Resources**, a la que llamaremos en lo sucesivo FDR. El sistema que utiliza esta empresa norteamericana, permite consultar la información sobre clientes de manera fácil y rápida al mismo tiempo que permite administrarlo de manera flexible.

El cambio de procesador involucró a todas las Direcciones de Tarjetas Bancarias. Cada una de ellas sugirió cambios relacionados con productos, mercado, competencia y las estrategias internas y externas que habrían de seguirse.

---

<sup>12</sup> Prosa: Empresa que funge como procesador de información de tarjetas de crédito. Administra los datos de clientes y comercios: estados de cuenta, compras, pagos, emisión de plásticos, etc.

Por la magnitud del proyecto, se dividió en etapas: (las resaltadas fueron responsabilidad del Dpto. de Capacitación.)

- 1. Capacitación en FDR a grupo interdisciplinario.**
2. Cambio de imagen de plásticos a tarjetahabientes.
3. Creación de nuevos productos.
4. Migración de datos de PROSA a FDR.
5. Pruebas del sistema.
- 6. Capacitación al personal.**
7. Creación de nuevos departamentos y contratación de personal.
- 8. Prácticas y asesoría a personal capacitado.**
9. Inicio de operaciones con el nuevo sistema.
- 10. Capacitación a personal de nuevo ingreso.**
- 11. Asesorías al personal**

## 2.2.2 Propuesta Pedagógica

### a) Diagnóstico

A pesar de que en el pasado también se trabajaba con un procesador de información de tarjetas de crédito, se necesitó capacitar al personal en el nuevo sistema, ya que es diferente y ofrece mayores opciones de información, además de resultar complejo por utilizar las pantallas y las instrucciones de manejo en inglés.

El objetivo consistió en que el personal del área de tarjetas bancarias maximizara la utilización del nuevo sistema contribuyendo así a la excelencia en el servicio que el G.F.I. busca proporcionar a sus clientes. El aspecto de mejora en el servicio no sólo incluyó la variedad en la información que se puede proporcionar al cliente, sino también la rapidez con la que se le puede atender. Por ello, a demás del uso del sistema, debían analizar particularmente casos de tarjetahabientes para darle información exacta de consultas y solución a problemas con buen trato y en el menor tiempo posible.

Para utilizar el sistema de FDR, se requería necesariamente enseñar al personal en el uso del mismo. FDR, al ser una empresa norteamericana con subsidiarias en el Reino Unido y Australia, maneja el sistema en inglés como se señaló anteriormente. El hecho de iniciar relaciones operativas con grupos financieros mexicanos, requirió hacer múltiples cambios a su sistema, pero permanecieron en inglés tanto las pantallas como las instrucciones.

## b) Resultados del Diagnóstico

Para mejor comprensión de las etapas del proyecto que incluyeron capacitación, lo separaremos en fases.

### Primera Fase:

Se contrató a un grupo interdisciplinario de personas (formado por profesionistas de las áreas de: Sistemas, Administración, Contaduría y Pedagogía) quienes se capacitaron en, EUA, con la finalidad de conocer el procesador de primera fuente y convertirse en especialistas de cada tema, y después fungir como apoyo a la Dirección tanto en la planeación estratégica del proyecto como en su desarrollo. Por ser especialistas en cada uno de los temas que abarca el sistema, fueron también instructores del personal de tarjetas de crédito y facilitadores del cambio.

Esta primera fase fue dirigida y coordinada por FDR.

### Segunda Fase:

Al término de la capacitación del grupo interdisciplinario, éste llevó a cabo una comparación entre los dos sistemas (PROSA-FDR) evaluando similitudes y diferencias para apoyarse en las semejanzas al momento de impartir la capacitación de cada uno de los distintos temas. Al mismo tiempo, se analizaron las funciones de los departamentos para determinar las necesidades por tema de cada una de ellos.

Los resultados que se obtuvieron fueron como sigue:



**\* Similitudes y diferencias entre ambos sistemas.**

- Diferencias referentes al tipo de información que se ofrece para el cliente.
- Mayor gama de opciones de pantallas e instrucciones en el sistema.
- Información más detallada y completa.

**\* El nivel del idioma inglés del personal es muy bajo, lo que dificultaría el aprendizaje y podría causar resistencia al cambio.**

**\* Necesidades de capacitación por tema según los distintos departamentos.**

Los **objetivos generales** para el Departamento de Capacitación se plantearon como sigue:

- \* Aceptar el cambio tanto de sistema como en los métodos de trabajo.
- \* Dominará el uso del nuevo sistema según los requerimientos operativos de cada área.
- \* Mejorar el servicio al cliente en tiempo y calidad.

**Tercera Fase:**

Consistió en la planeación de la capacitación, desarrollando los objetivos particulares, tiempos, actividades de aprendizaje, metodología, material didáctico, material para el participante, para el instructor, instrumentos de evaluación para participantes, evaluaciones para instructor, evaluación de curso y la formación de grupos homogéneos. Debido a la cantidad de información que incluía la capacitación, se diseñaron guías de ayuda y referencia rápida para cada tema. Éstas contribuyeron a fijar el aprendizaje y a resolver dudas comunes.

La impartición de los cursos se dio en cuatro fases:

**Primera fase:** dirigida a gerentes con el objetivo de conocer el sistema de forma genérica.

**Segunda fase:** dirigida a la mitad del personal de tarjetas de crédito buscando lograr los tres objetivos arriba citados.

**Tercera fase:** dirigida a la segunda mitad del personal de tarjetas de crédito.

**Cuarta fase:** dirigida al personal de nuevo ingreso al área.

En cada etapa se formaron grupos homogéneos en cuanto a las necesidades de cubrir ciertos cursos y la procedencia de los departamentos. Únicamente en el tema de Introducción, los grupos fueron heterogéneos ya que todo el personal asistió al curso.

Los temas de curso que se cubrieron con la capacitación fueron:

1. Introducción al Sistema FDR.
2. Sistema de Consulta a Clientes (CIS).
3. Sistema de Solicitudes (EAPS).
4. Cambios no monetarios en cuentas.
5. Reexpedición de plásticos.
6. Números de Referencia de transacciones.
7. Aclaraciones de clientes por transacciones mal aplicadas.
8. Ajustes a cuentas por transacciones mal aplicadas.
9. Prevención y Control de Fraudes.

10. Solicitud de Pagarés.
11. Transacciones no Aplicadas en cuentas.
12. Compensaciones contables
13. Cuentas Castigadas.
14. Administración de consultas de clientes (CIMS)

En la impartición de los cursos de capacitación se presentaron varios momentos:

Primeramente, en cada curso se capacitó de forma teórica los temas para reforzar con parte práctica, es decir se llevaron a cabo ejercicios en el sistema para aplicar los conocimientos obtenidos durante la exposición teórica. Estas prácticas fueron por tema.

Al finalizar cada curso se aplicó una evaluación de conocimientos para medir el aprendizaje teórico, así como una evaluación general del curso a fin de mejorar en las subsecuentes fases.

Después de haber cubierto los temas correspondientes a los departamentos, se llevaron a cabo prácticas con casos ficticios de clientes para cubrir los distintos escenarios posibles en la vida real. Las prácticas se llevaron a cabo directamente en el sistema de pruebas. Este sistema se diseñó con cuentas verdaderas, donde se pudieran hacer modificaciones sin alterar el sistema real.

Una vez cubierta la etapa, se evaluó a los participantes con examen teórico-práctico a fin de determinar los conocimientos adquiridos. Así mismo evaluaron los participantes a los instructores, materiales e instalaciones, así como el logro de los objetivos.

Durante la "fase de migración de datos" del proyecto, se llevaron a cabo asesorías directas con el personal de los distintos departamentos a fin de apoyar en cualquier eventualidad que se presentara y evaluar el logro de los objetivos de capacitación. A manera de seguimiento, se llevan a cabo sesiones continuas de asesoría y práctica para lograr el dominio del sistema y elevar la eficiencia. Adicionalmente utilizando técnicas de observación, evaluación de desempeño y exámenes periódicos de casos prácticos, se detectan nuevas necesidades reiniciando el proceso.

El informe que se presenta es de capacitación ya que con el logro de los objetivos del programa, se pretendía abarcar aspectos relacionados con la adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades y modificación de conductas específicas a un grupo de puestos con el fin de desempeñar mejor sus funciones.

A pesar de que el contenido temático de los cursos comprendió primordialmente conocimientos técnicos (manejo del sistema FDR), se considera como capacitación ya que involucra el aspecto intelectual para el desempeño del puesto.

No puede considerarse adiestramiento ya que no fue enfocado al aspecto de habilidades físicas; tampoco puede contextualizarse como meramente de desarrollo ya que sus objetivos particulares y específicos no pretendieron orientarse directamente a aspectos volitivos o de carácter.

Como todo acto educativo, contribuyó a la mejora personal, desarrollando las potencialidades de los participantes además de coadyuvar a la mejor realización de tareas específicas de puestos concretos. Con la capacitación se contribuyó a elevar la productividad y la motivación en los empleados.

Al mejorar el desempeño de las personas en sus puestos, la capacitación coadyuva en su perfeccionamiento, contribuyendo al logro de los objetivos de la empresa y participando en la aportación o beneficios que ésta brinda a la sociedad.

El camino para alcanzar el objetivo de eficientizar el servicio al cliente a través de las dos estrategias y de los proyectos específicos (vid supra p.17) de cambio a FDR, consistió en que el personal manejara el nuevo sistema, en concreto, capacitar al personal.

El grupo interdisciplinario realizaría la capacitación, ya que conocerían a detalle el manejo del sistema. Este grupo contribuyó a detectar necesidades de capacitación.

## DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Las necesidades que se detectaron fueron las que afectaban las direcciones del Área de Tarjetas, es decir, enfocadas a las que **tienen los grupos**. Se investigaron los requerimientos de cada departamento según las funciones de los distintos puestos. Adicionalmente se clasificaron las necesidades según **demandaran solución inmediata** o futura ya que se cubrirían las inmediatas de todos los departamentos en el primer semestre de actividades con FDR y posteriormente las demás.

Por el hecho de ser un sistema totalmente nuevo para el personal, y por el número de participantes involucrados en la capacitación, se detectó la necesidad de que fuera una **actividad formal de entrenamiento**, se impartiera en aulas de capacitación, diseñadas para cursos. Durante las observaciones que se llevaron a cabo, el personal mostró mucha carga de trabajo, por lo que no se podría impartir la capacitación en su lugar de trabajo ni sobre la marcha.

La necesidad de capacitación en el sistema FDR fue una **necesidad manifiesta**, ya que sustituiría el equipo que se venía usando por otro. Aunque algunas personas serían transferidas a otros puesto y departamentos con el cambio de sistema, no se detectaron de forma intencional las **necesidades encubiertas**, pero éstas se manifestaron durante la realización del programa dando oportunidad de buscar satisfacerlas en un mediano plazo.

El método que se siguió para la Detección de Necesidades de Capacitación fue el **Método Combinado**. Este método consiste en la utilización del método Prescriptivo conjuntando la forma de trabajo del Participativo.

El Método Combinado se llevó a cabo utilizando la técnica de *discusión en pequeños grupos* a fin de obtener distintos puntos de vista, comentarios y sugerencias referentes a la capacitación.

Este método solo se aplicó hasta el segundo nivel de supervisión, es decir, estuvieron involucrados los directores de área y sus correspondientes gerentes. No se aplicó en cascada, hasta los niveles inferiores como se había propuesto, ya que los directivos no consideraron adecuado (por el tiempo) involucrar a todo el personal.

En cuanto a las técnicas utilizadas, se llevaron a cabo entrevistas con los niveles directivos y gerentes para determinar los cursos a los que asistiría el personal a su cargo. Adicionalmente se utilizó la observación como técnica a fin de analizar la operación en cada departamento, determinar los cambios que existirían con la nueva forma de trabajo.

Como complemento a la información obtenida en las entrevistas y observaciones, se consultaron archivos de Recursos Humanos en donde se conocieron los cursos acreditados, trayectoria laboral, evaluaciones de desempeño, así como descripciones de puesto, características de los participantes y las actividades que realizaban a fin de compararlas con las que llevarían a cabo con el cambio.

Por el hecho de tener claros los objetivos generales del Programa, nos percatamos que con el nuevo sistema, definitivamente los usuarios no sabían como llevar a cabo el trabajo de manera correcta.

Concentrada la información, se interpretó y se concentró en un informe que contuvo los siguientes puntos a fin de planear adecuadamente y contar con el apoyo financiero para su ejecución:

- Total de personas que requieren capacitación en el sistema.
- Personas que requieren capacitación por departamento según sus actividades.
- Recursos necesarios: didácticos y materiales. (Tentativos)
- Propuesta de calendarización. (Tentativos)
- Presupuesto estimado.

### **Planeación:**

Una vez detectadas las necesidades de capacitación y habiendo conocido la población y sus características, se comenzó con la Planeación del programa desde una perspectiva didáctica.

La **finalidad** del programa de capacitación del sistema FDR, se planteó que los empleados de tarjetas de crédito dominaran el uso del sistema. Ello contribuiría a mejorar el servicio (fortaleciendo conocimientos y actitudes debido a que también se llevó a cabo un programa para dicho efecto). Siendo éstos los objetivos del área de tarjetas y de la institución, se retomaron para traducirlos en objetivos de aprendizaje.



Con la finalidad clara, se establecieron los objetivos educativos de los distintos temas que abarca el sistema FDR.

A pesar de que el uso del sistema implica manejo de ciertas habilidades de la computadora (manejo del teclado, ratón, etc.), los objetivos del programa se ubicaron como del Dominio Cognoscitivo, según la Taxonomía de Bloom ya que el manejo del sistema primordialmente requirió conocimientos aplicados concretamente al uso del mismo.

Como se ha mencionado, se buscó un cambio de actitud en el personal frente al trabajo para mejorar el servicio con el cambio del sistema, pero ello no implica que se pueda clasificar este programa con objetivos del Dominio Afectivo.

**Los objetivos** se clasificaron en : Generales, particulares y específicos.

Generales: Se enfocan a los objetivos de cada uno de los cursos: Introducción, CIS, CIMS, etc.

Particulares: Relacionados con cada uno de los temas que conforman el curso: Información a clientes., reportes, etc.

Específicos: Relacionados con una unidad didáctica de un determinado tema: Uso de CSS en consultas a clientes, manejo de transacciones concretas, etc.

La determinación de objetivos generales (de los cursos) facilitó la planeación en su conjunto ya que con base en ellos, se obtuvo el contenido temático, se organizaron los temas, se escogieron los recursos didácticos, la metodología, las evaluaciones, el tiempo y el lugar. Por ser los objetivos un instrumento para facilitar el proceso

enseñanza-aprendizaje, los generales sirvieron para medir el aprendizaje al término del curso(objetivos terminales), siendo los particulares y los específicos objetivos intermedios para el logro de los primeros.

Partiendo de los objetivos generales y particulares se obtuvo lo que conformaría el temario de cada uno de los cursos, con sus distintos temas. Se extrajeron de los objetivos los contenidos para ordenar el temario de manera lógica, yendo de lo fácil a lo más complejo y de lo particular a lo general. En todos los casos se inició con una introducción al tema del curso como presentación del mismo y se retomó al llevar a cabo el resumen.

Los cursos siguieron un ordenamiento lógico, según la interrelación que existe entre ellos.

### **Metodología**

Tanto en el trabajo como en nuestra vida, utilizamos métodos para llevar a cabo nuestros planes. Igualmente se buscó conseguir los objetivos generales y particulares de los cursos mediante métodos didácticos.

Aplicado al ámbito empresarial, el profesor es el instructor o facilitador y los alumnos son los participantes.

El cómo se impartiría la capacitación obedeció a métodos expositivos, demostrativos y participativos utilizando técnicas teórico-prácticas.

Al principio de cada uno de los temas, se llevaría a cabo el Proceso Enseñanza-aprendizaje de manera expositiva. El instructor explicaría la mayoría de los temas,

tomando en cuenta las opiniones y conocimientos de los participantes, por lo que se convirtió en una metodología expositiva/participativa. Se utilizaron diferentes técnicas para que los participantes expusieran sus conocimientos tales como lluvia de ideas y preguntas dirigidas.

**Instructores:** Como se ha mencionado anteriormente, los ocho integrantes del grupo interdisciplinario, formado por profesionistas de área de Sistemas, Administración, Contaduría y Pedagogía, capacitados en FDR, fungieron como docentes en el proceso. Desgraciadamente no todos contaban con experiencia docente. Conociendo esto de antemano, durante la fase de planeación se les impartió un curso de **Formación de Instructores**, a fin de conocer los principios básicos del Proceso Enseñanza-Aprendizaje.

**Participantes:** Las características de los participantes son:

Edad: Adultos con un promedio de 25 años; contando con gente entre 20 y 40.

Escolaridad: Preparatoria terminada en promedio; un alto grado cursando actualmente una carrera universitaria; conocimientos de inglés: 20 % aproximadamente.

Antigüedad: Promedio de un año en el área de tarjetas de crédito.

Sexo: ambos.

Puestos: La primera fase de cursos estuvo dirigida a gerentes de área (vid supra p.22) con la finalidad de proporcionarles una visión general del sistema. Para estos cursos la duración fue menor al resto de los cursos.

La segunda y tercera fase estuvieron dirigidas al personal operativo de todas las Direcciones de tarjetas bancarias.

#### MATERIAL DIDÁCTICO

El material didáctico utilizado fue:

- computadoras Conectadas al sistema FDR que facilitó utilizar tanto el sistema real como el sistema de pruebas. Este permite ingresar la mayoría de las transacciones o instrucciones del sistema y desplazarse en él sin alterar las cuentas del tarjetahabiente. Trabaja igual que el sistema real, con datos verdaderos, pero sin peligro de afectar cuentas en caso de cometer errores.
- retroproyector de acetatos Ejemplos de pantallas para señalar los campos y apoyar en la parte expositiva.
- pizarrón: Como recurso para explicaciones y clarificación de ideas.
- rotafolio: Para exposición de flujos e instrucciones del sistema.
- guías de ayuda Referencias rápidas para asimilación del

aprendizaje del sistema y utilizar las transacciones de manera fácil mientras la etapa de fijación de aprendizaje se daba en los participantes. Ellas contribuyeron en alto grado a la aceptación al cambio y la utilización del sistema. Se emplearon hojas de distintos colores a fin de distinguirlas y facilitar su ubicación en el momento de requerir su consulta.

**TIEMPO:**

El tiempo didáctico fue estimado de acuerdo a la dificultad y amplitud de los temas dentro de cada curso. Éste fue calculado por cada instructor y de ahí la variedad en duración de cada evento. Los cursos se planearon de manera secuencial a fin de que la asistencia fuera primeramente a cursos introductorios (Introducción, CIS, etc.), como requisito y posteriormente a los especializados (Fraudes, Cuentas Castigadas, CIMS).

**LUGAR:**

Las aulas de capacitación se acondicionaron para llevar a cabo los eventos tomando en cuenta el espacio y el número adecuado de participantes por tipo de curso. Se llegó al consenso de contar con aulas con 10 computadoras cada una para mejor control del

grupo durante las prácticas. Las aulas contaron con todos los recursos materiales necesarios para la ejecución de la capacitación.

## EVALUACION

Las evaluaciones que se aplicaron fueron de tres tipos:

- Teórica:
- Al término de cada curso, se aplicó una evaluación individual para medir el logro de los objetivos de aprendizaje. Debido a que el uso del sistema requería práctica, en esta evaluación solo se incluyeron preguntas teóricas.
- Casos:
- Los participantes resolvieron, con ayuda de los instructores, problemas con situaciones similares a los que enfrentarían en la vida laboral real. Estas prácticas iniciales permitieron disminuir la tensión provocada por el primer contacto con un sistema nuevo y fijar el aprendizaje de la exposición teórica.
- Curso:
- Se diseñó una evaluación que se aplicó al finalizar cada evento con el objeto de mejorar en los subsecuentes cursos. Esta evaluación contempló cinco categorías:
    - \* Curso
    - \* Instructor
    - \* Material
    - \* Instalaciones
    - \* Comentarios

A continuación se anexa un ejemplo de esta última.

### EVALUACION DEL CURSO

Nombre del curso \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

Nombre del Instructor \_\_\_\_\_

Con el objeto de mejorar nuestros cursos de capacitación, le rogamos conteste las siguientes preguntas con toda sinceridad marcando el número que equivalga a su opinión.

#### CURSO

- 1.- Mi opinión general del nivel del curso es:  
*Pobre*      1      2      3      4      5      *Excelente*
- 2.- En cuanto a la organización general del curso, este fue:  
*Desorganizado*      1      2      3      4      5      *Organizado*
- 3.- De acuerdo a los temas, el curso tuvo un orden:  
*Ilógico*      1      2      3      4      5      *Lógico*
- 4.- De acuerdo a los objetivos del curso, los temas cubiertos fueron:  
*Insuficientes*      1      2      3      4      5      *Adecuados*
- 5.- La duración del curso fue:  
*Insuficiente*      1      2      3      4      5      *Adecuado*
- 6.- La distribución del tiempo fue:  
*Insuficiente*      1      2      3      4      5      *Adecuado*
- 7.- De acuerdo a la presentación del tema, mi aprendizaje fue:  
     40%              50%              60%              80%              100%

#### INSTRUCTOR

- 8.- El instructor demostró tener un dominio en el tema:  
*Deficiente*      1      2      3      4      5      *Amplio*
- 9.- Utilizó los apoyos visuales ( pizarrón, acetatos, etc );  
*Deficiente*      1      2      3      4      5      *Excelente*
- 10.- Propició la participación entre los asistentes:  
*Nulo*      1      2      3      4      5      *Amplio*
- 11.- Resolvió las dudas:  
*No resolvió*      1      2      3      4      5      *Claramente*
- 12.- Mostró interés y disposición hacia el grupo:  
*Poca*      1      2      3      4      5      *Mucho*
- 13.- El control que tuvo ante el grupo fue:  
*Pésimo*      1      2      3      4      5      *Muy bueno*
- 14.- Habilidad para comunicar la información a un nivel adecuado:  
*Poca*      1      2      3      4      5      *Mucha*

**MATERIAL**

- 15.- El material escrito proporcionado es:  
*Inútil*      1      2      3      4      5      *Útil*
- 16.- El material escrito proporcionado es:  
*Confuso*      1      2      3      4      5      *Claro*
17. Los apoyos visuales fueron:  
*Confusos*      1      2      3      4      5      *Claros*

**INSTALACIONES**

- 18.- Las instalaciones ( aula, iluminación, etc) fueron:  
*Deficiente*      1      2      3      4      5      *Excelente*

Mencione 3 puntos relevantes que aprendió en esta sesión

Mencione 3 aciertos del curso

Mencione 3 sugerencias para mejorar futuras sesiones

Comentarios adicionales

*Gracias por su cooperación*



## **Cursos del Programa de Capacitación FDR**

Introducción al Sistema FDR.

Sistema de Consulta a Clientes (CIS).

Sistema de Solicitudes (EAPS).

Cambios no monetarios en cuentas.

Reexpedición de plásticos.

Números de Referencia de transacciones.

Aclaraciones de clientes por transacciones mal aplicadas.

Ajustes a cuentas por transacciones mal aplicadas.

Prevención y Control de Fraudes.

Solicitud de Pagares.

Transacciones no Aplicadas en cuentas.

Compensaciones contables

A continuación, se presentan los objetivos generales, particulares y específicos de cada uno de los cursos que formaron el Programa de Capacitación FDR. Se anexan así mismo las guías didácticas y guías de ayuda tal y como fueron distribuidas en los cursos y que aún se utilizan como apoyo.

## **INTRODUCCIÓN AL SISTEMA FDR**

### **OBJETIVOS GENERALES**

Al finalizar el curso, el participante:

Valorará el cambio de procesador como parte vital en el logro de objetivos institucionales.

Valorará la calidad en el servicio como la diferencia fundamental en la competencia del mercado.

Conocerá las características de FDR como empresa procesadora de información.

### **I ENTORNO**

#### **OBJETIVO PARTICULAR :**

- Describir el mercado de tarjetas de crédito.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Enunciar los emisores y procesadores de tarjetas bancarias en México.
- Explicar la función de PROSA y FDR como procesadores de información.
- Comprender el papel actual que desempeña cada procesador para el GFI.
- Conocer los proyectos estratégicos de tarjetas del GFI.

### **II FDR (First Data Resources)**

#### **OBJETIVO PARTICULAR :**

- Definir a FDR como procesador de información para tarjetas de crédito.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer los antecedentes de FDR.
- Identificar las ventajas generales que ofrece el sistema.
- Describir los servicios que brinda FDR para GFI.
- Señalar las características de los manuales de FDR.

### **III VISIÓN GENERAL DEL SISTEMA**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Describir el funcionamiento del sistema.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Explicar los tres archivos del sistema.
- Ejemplificar los 3 niveles de procesamiento e información.
- Explicar el diagrama de flujo de información en el sistema.
- Señalar las 5 partes que conforman el número de cuenta del tarjetahabiente.
- Utilizar la transacciones de acceso y salida del sistema.
- Distinguir los tipos de reportes de acuerdo a sus códigos.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** INTRODUCCIÓN A FDR (FIRST DATA RESOURCES)  
**OBJETIVO:** Valorar el cambio de procesador como parte vital en el logro de objetivos institucionales.  
 Valorar la calidad en el servicio como la diferencia fundamental en la competencia del mercado.  
 Conocer las características de FDR como empresa procesadora de información.

**LUGAR:** Aula 5 De Fernando De Alva  
**DURACIÓN:** 4 HRS.  
**INSTRUCTOR:** L. PRIAN  
**COORDINADOR:** M. CALLADO

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
1:00 hr.	I ENTORNO  I.1 Emisores y Procesadores  I.2 Función de Prosa  I.3 Papel de FDR y PROSA  I.4 Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir el mercado de tarjetas de crédito.</li> <li>• Enunciar los emisores y procesadores de tarjetas bancarias en México.</li> <li>• Explicar la función de PROSA y FDR como procesadores de información.</li> <li>• Comprender el papel actual que desempeña cada procesador para el GFI.</li> <li>• Conocer los proyectos de tarjetas del GFI.</li> </ul>	Expositiva Participativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> </ul>
1:00 hr.	II FDR  II.1 Antecedentes II.2 Ventajas Vs PROSA  II.3 Servicios que ofrece  II.4 Manuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir a FDR como procesador de información para tarjetas de crédito.</li> <li>• Conocer los antecedentes de FDR.</li> <li>• Identificar las ventajas generales que ofrece el sistema.</li> <li>• Describir los servicios que brinda FDR para GFI.</li> <li>• Señalar las características de los manuales de FDR.</li> </ul>			
1:30 hrs.	III VISIÓN GENERAL DEL SISTEMA III.1 Archivos del Sistema - PCF - CMF - MMF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir el funcionamiento del sistema.</li> <li>• Explicar los tres archivos del sistema.</li> </ul>			

# GUÍA DIDÁCTICA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
	III.2 Niveles de Procesamiento - Sistema - Principal - Agente  III.3 Flujo de Información  III.4 Número de cuenta - Prefijo - Principal - Agente - Número secuencial - Dígito verificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplificar los 3 niveles de procesamiento e información.</li> <li>• Explicar el diagrama de flujo de información en el sistema.</li> <li>• Señalar las 5 partes que conforman el número de cuenta del tarjetahabiente.</li> </ul>	Expositiva Participativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> </ul>
15'	IV ENTRADA Y SALIDA DE FDR - mxsn - mxsf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar la transacción de acceso y salida del sistema.</li> </ul>			
15'	V REPORTE - Tipo - Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguir los tipos de reportes de acuerdo a sus códigos.</li> </ul>			

# ENTRADA Y SALIDA DEL SISTEMA FDR

## ENTRADA AL SISTEMA FDR

En la pantalla "**COMUNICACION CON HOST ACTIVA**" teclee:

**MXSN (ENTER)**

Aparecerá la pantalla "**CICS - MVS**" teclee nuevamente:

**MXSN (ENTER)**

Si la pantalla de acceso no aparece, repita el paso anterior.

**ENTER NAME** = teclee el nombre que le ha sido asignado.

**ENTER PASSWORD** = teclee la contraseña que usted ha elegido (Mínimo 4 caracteres, máximo 8 caracteres alfanuméricos). La palabra "password" o el nombre que le ha sido asignado no se puede usar como contraseña. Presione **ENTER** a menos que desee cambiar su contraseña.

**NEW PASSWORD** = se utiliza únicamente para cambiar la contraseña existente o la primera vez que se tiene acceso al sistema de FDR.

El mensaje "**SIGN ON IS COMPLETE**" aparecerá una vez que se ha ingresado adecuadamente al sistema FDR.

## SALIDA DEL SISTEMA FDR

Teclee: **MXSF (ENTER)**

Cada vez que usted deje su terminal, deberá salir del sistema para evitar que otra persona utilice el sistema bajo su contraseña. Cuando aparezca el mensaje "**SIGN OFF IS COMPLETE**" usted habrá salido del sistema FDR.

**ADVERTENCIA:** Si al iniciar la entrada al sistema FDR no aparece la pantalla de "**COMUNICACION CON HOST ACTIVA**", deberá teclear: **CESF LOGOFF** para obtener acceso al sistema.

## **CIS (Customer Inquiry System - Sistema de Consultas de Clientes)**

### **OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, el participante aplicará las transacciones adecuadas para consultas del archivo maestro de tarjetahabiente, leyendo los campos de las pantallas que accese.

### **I BÚSQUEDA ALFABÉTICA:**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Emplear las transacciones de búsqueda de cuentas con datos insuficientes de tarjetahabientes en el sistema.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Distinguir transacciones de búsqueda formateadas y no formateadas.
- Utilizar transacciones de consulta de tarjetas adicionales en cuentas de clientes.
- Diferenciar los estatus internos de los externos, señalando las características de cada uno.

### **II SISTEMA DE CONSULTA DEL CLIENTE CIS (Customer Inquiry System)**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

Conocer el concepto de CIS, sus alcances y beneficios.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Aplicar las transacciones de ingreso a consulta de información de tarjetahabientes.
- Utilizar adecuadamente las transacciones de visualización de estados de cuenta.
- Identificar cuentas con referencias cruzadas a fin de complementar información de tarjetahabientes.

### **III LÍNEAS DE MEMORÁNDUM**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Emplear las diferentes transacciones de cancelación, añadidura, cambio y consulta de memorándum en números de cuenta.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Utilizar CMA para añadir un memo a cuentas.
- Emplear CMC para cambiar un memo en cuentas.
- Aplicar CMD para borrar un memo de cuentas.
- Usar CMS para consulta de un memo en cuentas.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** CIS Sistema de consulta de clientes (Customer Inquiry System)  
**OBJETIVO:** Aplicar las transacciones adecuadas para consultas del Archivo Maestro del Tarjetahabiente, leyendo los campos de las pantallas que accese.  
**LUGAR:** Aula 5 De Plaza Inveriat  
**INSTRUCTOR:** L.FIGUEROA

**DURACIÓN:** 4 HRS.  
**COORDINADOR:** H.LANDA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
2.00 hrs.	<p>I BÚSQUEDA ALFABÉTICA</p> <p>I.1 Formateadas y no formateadas</p> <p>I.2 Adicionales</p> <p>I.3 Estatus                      - Internos                      - Externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplear las transacciones de búsqueda de cuentas con datos insuficientes de tarjetahabientes en el sistema.</li> <li>• Distinguir las transacciones de búsqueda formateadas y no formateadas.</li> <li>• Utilizar transacciones de consulta de tarjetas adicionales en cuentas de clientes.</li> <li>• Diferenciar los estatus internos de los externos, señalando las características de cada uno.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
1.30 hrs.	<p>II CIS</p> <p>II.1 Ingreso</p> <p>II.2 Estados de Cuenta:                      CSS, CDS; CDA, CDE, CPH.</p> <p>II.3 Referencias Cruzadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el concepto de Cis, sus alcances y beneficios.</li> <li>• Aplicar las transacciones de ingreso a consulta de información de tarjetahabientes.</li> <li>• Utilizar adecuadamente las transacciones de visualización de estados de cuenta.</li> <li>• Identificar cuentas con referencias cruzadas a fin de complementar la información de tarjetahabientes.</li> </ul>	Demostrativa Participativa		
30'	III MEMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplear las diferentes transacciones de cancelación, añadidura, cambio y consulta de memorándum en números de cuenta.</li> </ul>	Demostrativa Participativa		

# GUÍA DIDÁCTICA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
	III.1 CMA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar CMA para añadir un memo en cuentas.</li></ul>	Demostrativa Participativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computadoras</li><li>• Guías de ayuda</li><li>• Acetatos</li><li>• Pizarrón</li><li>• Rotafolio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prácticas</li><li>• Examen teórico</li><li>• Casos</li></ul>
	III.2 CMC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emplear CMC para cambiar un memo en cuentas.</li></ul>			
	III.3 CMD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar CMD para borrar un memo en cuentas.</li></ul>			
	III.4 CMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usar CMS para consulta de un memo en cuentas.</li></ul>			



# CIS (CUSTOMER INQUIRY SYSTEM)

## SISTEMA DE CONSULTA A CLIENTES

DEFINICION	FORMATO DE ENTRADA
------------	--------------------

TECLAS DE FUNCION
-------------------

ENTRAR AL SISTEMA	CIS _ num.de cuenta
SALDO Y ESTATUS	CBS
REFERENCIA CRUZADA BS	CBX
PASAR UNA PAGINA	CPF
REGRESAR UNA PAGINA	CPB
ESTADOS DE CUENTA	CSS CSS_mm
ACTIVIDAD DEL CORTE A LA FECHA	CDS
AUTORIZACIONES	CDA
HISTORIAL DE PAGOS	CPH
TRANSACCIONES AL DETALLE	CDE_#
ADICIONALES	CND

PF 4 desde CSS,CDS,CDA Y CMS
------------------------------

PF 9 desde BS
---------------

PF 10 desde BS
----------------

PF 11 desde BS
----------------

únicamente desde CSS Y CDS.

### MEMOS

añadir	CMA _ DEP _ ABC, REDACCION MEMO
cambiar	CMC _ # _ DEP _ ABC, REDACCION NUEVO MEMO
cancelar	CMD _ # _ DEP
ver	CMS

PF 12 desde BS
----------------

DEP.-Area donde proviene el memorandún

TEL.-serv.clientes telefónico    MOD.-serv.clientes módulo    CRE.-crédito  
 FRA.-fraudes    ACL.-aclaraciones    CON.-contabilidad

ABC.-Código del operador

NOTA.-los memos tienen que ser de un renglón. Únicamente en caso muy necesario de dos renglones.

## **EAPS (Equassion Application System - Sistema de Procesamiento de Solicitudes)**

### **OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, el participante utilizará el sistema de Procesamiento de Solicitudes EAPS a fin de maximizar la eficiencia en el procesamiento de las mismas.

### **I ESTRUCTURA DE EAPS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Comprender la estructura del sistema a fin de emplearlo lógicamente.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer los conceptos básicos de EAPS.
- Leer los campos en las pantallas que accese.

### **II OPERACIÓN DEL SISTEMA**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Comprender el funcionamiento de EAPS.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Utilizar los códigos de actividad para ruteo de solicitudes al paso siguiente.
- Conocer los parámetros de colas de trabajo y tiempo.
- Comprender el flujo de trabajo de EAPS.

### **III PANTALLAS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Manipular las pantallas del sistema EAPS.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Utilizar la transacción de acceso al sistema EAPS.
- Introducir correctamente la información en las pantallas de ingreso de solicitudes.
- Realizar análisis de crédito a través del sistema.
- Emplear pantallas de consulta e ingreso de comentarios.
- Mover cuentas al archivo del tarjeta habiente.
- Buscar solicitudes con información insuficiente.
- Determinar cuentas con fraude potencial.
- Consultar las pantallas de administración general de solicitudes.
- Conocer el acceso a pantallas de ayuda.
- Elaborar cartas con ayuda del sistema.
- Emplear reportes diarios, semanales, mensuales a fin de monitorear el proceso.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** EAPS (Equasson Application System- Sistema de Procesamiento de Solicitudes)  
**OBJETIVO:** Utilizará el sistema de Procesamiento de solicitudes EAPS a fin de maximizar la eficiencia en el procesamiento de las mismas.  
**LUGAR:** Aula 3 De Fernando De Alva  
**DURACIÓN:** 12 HRS.  
**INSTRUCTOR:** C. GARCIA  
**COORDINADOR :** H. LANDA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
1:00 hr.	I ESTRUCTURA  1.1 Conceptos Básicos - productos - códigos - áreas - estadios 1.2 Campos en pantallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la estructura del sistema a fin de emplearlo lógicamente.</li> <li>• Conocer los conceptos básicos de EAPS.</li> <li>• Leer los campos en las pantallas que accese.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
2:00 hrs.	II OPERACIÓN II.1 Ruteo  II:2 Colas de trabajo  II.3 Flujo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender el funcionamiento de EAPS.</li> <li>• Utilizar los códigos de actividad para ruteo de solicitudes al paso siguiente.</li> <li>• Conocer los parámetros de colas de trabajo y tiempo.</li> <li>• Comprender el flujo de trabajo de EAPS.</li> </ul>	Participativa		
9:00 hrs.	III PANTALLAS  III.1 Acceso  III.2 Ingreso de Solicitudes: QMDE, QLIA, QDRA  III.3 Análisis  III.4 Comentarios: QHIS, QHTX; QNOT. III.5 Movimiento: QNS, QNA2 III.6 Búsqueda: QNAM  III.7 Fraude potencial: QFRD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipular las pantallas del Sistema EAPS.</li> <li>• Utilizar la transacción de acceso al sistema: QMEN.</li> <li>• Introducir correctamente la información en las pantallas.</li> <li>• Realizar análisis de crédito a través del sistema.</li> <li>• Emplear pantallas de consulta e ingreso de comentarios.</li> <li>• Mover cuentas al archivo del tarjetahabiente.</li> <li>• Buscar solicitudes con información insuficiente.</li> <li>• Determinar cuentas con fraude potencial.</li> </ul>	Expositiva Demostrativa		

# GUÍA DIDÁCTICA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
	III.8 Administración: QSCN, QWLS III.9 Pantallas de ayuda: PF1  III.10 Cartas III.11 Reportes - diarios - semanales - mensuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar las pantallas de administración general de solicitudes.</li> <li>• Conocer el acceso a pantallas de ayuda.</li>   <li>• Elaborar cartas con ayuda del sistema.</li> <li>• Emplear reportes diarios a fin de monitorear el proceso.</li> </ul>	Expositiva Demostrativa   Lectura Guiada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> <li>• Acetatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>

## SOLICITUDES EN LINEA EAPS SERVICIO A CLIENTES

1. **ENTRADA AL SISTEMA:** Escribir QMEN en el extremo superior derecho de la pantalla
2. **BUSQUEDA DE LA SOLICITUD:**

CAMPO	CODIGO	FUNCION	TECLA
NFN (FUNCIÓN)	INQ	Consulta	
DSP (PANTALLA)	NAM	Búsqueda de nombres	PF11
	HIS	Consulta de historial	PF8

3. **PARA SALIR DE EAPS:** ingresar **PF3**

### ESTATUS DE LA SOLICITUD

<b>AP</b>	solicitud aprobada
<b>BK</b>	solicitud aprobada
<b>CN</b>	solicitud cancelada
<b>EN</b>	solicitud en proceso
<b>TD</b>	solicitud rechazada

### PRODUCTOS

CODIGO		PRODUCTO
VSCL	VICLA	Visa Clásica
VSGLD	VIGL	Visa Oro
MCCL	MACLA	Mastercard Clásica
MCGLD	MAGL	Mastercard Oro
MCPH	MCFO	Mastercard Clásica con Foto
MCPHG	MCFOD	Mastercard Oro con Foto
VSCC	VICC	Cable Club

### REQUISITOS MINIMOS PARA OBTENER UNA TARJETA INVERLAT

Tipo de Tarjeta	Edad Mínima	Ingresos Mínimos
Clásica	21 años	N\$ 2,500
Oro	21 años	N\$ 15,000
Cable Club	21 años	N\$ 1,500

## **CAMBIOS NO MONETARIOS EN CUENTAS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Al finalizar el curso, el participante, efectuará cambios no monetarios en línea a cuentas existentes en el Archivo Maestro del Tarjetahabiente.

### **I INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Identificar los cambios en el sistema.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Distinguir los dos cambios.

### **II CAMBIOS NO MONETARIOS:**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

Efectuar correcciones en cuentas.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Ingresar cambios y correcciones en el sistema.
- Cambiar los códigos externos adecuadamente en cuentas del tarjetahabiente.

### **III REPORTES**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Identificar los reportes generados por el sistema para cambios no monetarios.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** CAMBIOS NO MONETARIOS EN CUENTAS

**OBJETIVO:** Efectuar cambios no monetarios en línea a cuentas existentes en el Archivo Maestro del Tarjetahabiente.

**LUGAR:** Aula 2 De Fernando De Alva

**DURACIÓN:** 1:30 HRS.

**INSTRUCTOR:** L. FIGUEROA

**COORDINADOR:** L. PRIAN

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
15'	I INTRODUCCIÓN  I.1 Tipos de cambios - monetarios - no monetarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los cambios en el sistema.</li> <li>• Distinguir los dos cambios.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
45'	II CAMBIOS NO MONETARIOS  II.1 Datos personales - domicilio - teléfono - nombre  II.2 Códigos Externos - C - A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar correcciones en cuentas.</li> <li>• Ingresar cambios y correcciones en el sistema.</li> <li>• Cambiar los códigos externos adecuadamente en cuentas del tarjetahabiente.</li> </ul>	Demostrativa		
30'	III REPORTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los reportes generados por el sistema para cambios no monetarios.</li> </ul>	Lectura Guiada		

# **CAMBIO DE DOMICILIO Y TELEFONO**

---

1. Preguntale al tarjetahabiente si es el titular de la cuenta.

No; solicita hablar con el titular

Sí; realiza el cambio según los siguientes pasos:

2. Teclea **CIS Número de cuenta** (ENTER)

Checa si no se había solicitado antes el cambio de domicilio.

3. Teclea **CBS** (ENTER)

Asegurate de hablar con el titular de la cuenta haciendole una o dos preguntas como:

- fecha de nacimiento
- fecha de corte de la cuenta
- último pago
- teléfono de casa u oficina
- o algún otro dato que puedas consultarlo en la pantalla BS.

4. Teclea **NM NA** (ENTER)

## **Cambio de domicilio:**

Ingresas los cambios sobre la información ya existente en los siguientes campos:

- Address Line 1 (*Dirección Línea 1*)
- Address Line 2 (*Dirección Línea 2*) únicamente si es necesaria
- City (*Ciudad*)
- State (*Estado*)
- Zip/Postal Code (*Código Postal*)

## **Cambio de número telefónico:**

Ingresas los cambios sobre la información ya existente en los siguientes campos

- Home Phone Number (*Número Telefónico del domicilio particular*)
- Business Phone Number (*Número Telefónico del trabajo*)

5. Presiona "ENTER" para procesar el cambio; si este fue aceptado, aparecerá el mensaje "Transaction Completed Successfully" y la nueva información cambiará de color.

Si cometiste algún error, el cursor automáticamente regresará al campo que deberás corregir.

6. Teclea **WO CNM** (ENTER)



## **REEXPEDICIÓN DE PLÁSTICOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Utilizar las transacciones para reexpedición de tarjetas, tomando en cuenta los criterios establecidos por el GFI.

### **I INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Conocer los parámetros para reexpedición de plásticos del GFI.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer las opciones de procesamiento.
- Identificar los requisitos de elegibilidad.

### **II CICLO DE REEXPEDICIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR**

**Conocer el ciclo de reexpedición de plásticos.**

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las características de las etapas en el ciclo de reexpedición.
- Señalar las formas automáticas de bloqueo de reexpedición del sistema.

### **III REPORTES**

- Leer los campos en los reportes de control de reexpedición de plásticos.

# REEXPEDICIÓN DE PLÁSTICOS

---

## BLOQUEO

Estatus Externo de la cuenta: B,C,F,I,L,U,Z

Cuentas morosas y sobregiradas: X

Morosas

Historial de morosidad

Sobregiro

Estatus Interno de la cuenta :D,O,X

Código de Reexpedición

Bandera de autorización A

Cuenta con límite de crédito CERO

Cambio de Nombre

Cambio de Domicilio

Cambio de NIP (primario y secundario)

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** REEXPEDICIÓN DE PLÁSTICOS  
**OBJETIVO:** Utilizar las transacciones para reexpedición de tarjetas, tomando en cuenta los criterios establecidos por el GFI.  
**LUGAR:** Aula 3 De Fernando De Alva **DURACIÓN:** 2 HRS.  
**INSTRUCTOR:** L. FIGUEROA **COORDINADOR:** C.PRADO

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
30'	I. INTRODUCCIÓN  I.1 Opciones de Procesamiento  I.2 Requisitos de Elegibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los parámetros para reexpedición de plásticos.</li> <li>• Conocer las opciones de procesamiento.</li> <li>• Identificar los requisitos de elegibilidad.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
1:00 hr.	II CICLO DE REEXPEDICIÓN  II.1 Etapas  II.2 Bloqueo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el ciclo de reexpedición de plásticos.</li> <li>• Identificar las características de las etapas en el ciclo de reexpedición.</li> <li>• Señalar las formas automáticas de bloqueo de reexpedición del sistema.</li> </ul>	Expositiva		
30'	III REPORTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer los campos en los reportes de control de reexpedición.</li> </ul>	Lectura Guiada		

## **NÚMEROS DE REFERENCIA DE TRANSACCIONES**

### **OBJETIVO GENERAL**

Desglosará en partes los distintos de números de referencia de las transacciones monetarias.

### **I INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Conocer el concepto de números de referencia.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Señalar la función de los números de referencia.
- Conocer la importancia y uso de los número de referencia.

### **II NÚMEROS DE REFERENCIA**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Identificar los números de referencia.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Señalar las partes de los números de referencia de FDR.
- Diferenciar los tipos de números de referencia.
- Practicar conversiones de números de referencia de 23 a 17 dígitos y viceversa.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:**

**NÚMEROS DE REFERENCIA DE TRANSACCIONES**

**OBJETIVO:**

Desglosar en partes los distintos números de referencia de las transacciones monetarias.

**LUGAR:**

AULA 2 DE FERNANDO DE ALVA

**DURACIÓN:**

1:30 HRS.

**INSTRUCTOR:**

C.PRADO

**COORDINADOR:**

JL TELLEZ

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
15'	I INTRODUCCIÓN  I.1 Función  I.2 Importancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el concepto de números de referencia.</li> <li>• Señalar la función de los números de referencia.</li> <li>• Conocer la importancia y uso de los números de referencia.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
1.00 hr.	II NÚMEROS DE REFERENCIA II.1 Partes - Transacciones monetarias - Ajustes - Autorizaciones  II.2 Tipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los números de referencia.</li> <li>• Señalar las partes de los números de referencia de FDR.</li> <li>• Diferenciar los tipos de números de referencia.</li> </ul>	Participativa		
15'	II.3 Conversión BR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicar conversiones de números de referencia de 23 a 17 dígitos y viceversa.</li> </ul>	Demostrativa		

## NÚMEROS DE REFERENCIA

---

### TRAILING

1. Identificar el **número de referencia** de la transacción.
2. Para **pagos** el número de referencia, debe empezar con el número **7** seguido por el **BIN de INVERLAT 545375** para tarjetas MasterCard o **491871** para tarjetas Visa.

Ej. 7491871PD00XV31R0

3. Para **ventas, disposiciones y devoluciones** el número de referencia, debe de empezar con una **F** y los últimos cinco números deben de ser así: **F0###**.

Ej. F807100PB000F0336

### TAPTRANS

1. Identificar el **número de referencia** de la transacción.
2. Para **pagos, ventas, disposiciones y devoluciones** el número de referencia, debe empezar con el número **7** seguido por los **BINES de INVERLAT 545375 o 491871**.

Ej. 7545375PL00XV5619

Para verificar que la transacción fue realizada con la tarjeta Inverlat-FDR, se ingresa la transacción **cde\_#**

### INTERCAMBIO INTERNACIONAL (INCLUYE DOMESTICO)

1. Identificar el **número de referencia** de la transacción.
2. Para **ventas, disposiciones y devoluciones** el número de referencia, debe empezar con los números **7,8,2** seguido por el **BIN del banco adquirente** nacional o internacional, debe ser diferente a los bins **535375** o **491871**.

Ej. 2416867PS9EPQ16PB  
7543006PK0277F711

Para verificar el **nombre del banco adquirente** se ingresa la transacción **BR\_#Referencia de 17 o 23 posiciones**. Dar **dos entera**s y aparecerá al final el nombre, en la mayoría de los casos.

## **ACLARACIONES DE CLIENTES POR TRANSACCIONES MAL APLICADAS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Al finalizar el curso, el participante distinguirá las distintas etapas del proceso de las aclaraciones de clientes así como el formato, transacciones y reportes.

### **I INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Conocer el concepto de aclaraciones y su proceso.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar el método 2 para GF1.
- Distinguir las etapas del proceso de una aclaración.
- Utilizar el formato de aclaraciones llenando correctamente todos los campos.

### **II PROCESO DE ACLARACIONES**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Aplicar las transacciones adecuadas según las etapas del proceso.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Aplicar las transacciones de inicio de una aclaración.
- Emplear las transacciones de identificación de una aclaración.
- Resolver aclaraciones a través del sistema.

### **IV REPORTES**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Interpretar los reportes generados por el sistema: CD-075.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** ACLARACIONES DE CUENTAS POR TRANSACCIONES MAL APLICADAS  
**OBJETIVO:** Distinguir las etapas del proceso de aclaraciones de clientes, así como el formato, transacciones y reportes.  
**LUGAR:** Aula 3 De Fernando De Alva  
**DURACIÓN:** 3 HRS.  
**INSTRUCTOR:** C.PRADO  
**COORDINADOR:** L.PRIAN

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
50'	I INTRODUCCIÓN  I.1 Método 2  I.2 Flujo  I.3 FORMATO 513	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el concepto de aclaraciones y su proceso.</li> <li>• Identificar el método 2 para el GFI.</li> <li>• Distinguir las etapas del proceso de una aclaración.</li> <li>• Utilizar el formato de aclaraciones llenando correctamente todos los campos.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
1.50 hr.	II PROCESO DE ACLARACIONES  II.1 Inicio: CDI, NM DS  II.2 Identificación: BS  II.3 Resolución: CDR, NM DS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las transacciones adecuadas según las etapas del proceso.</li> <li>• Aplicar las transacciones de inicio de una aclaración.</li> <li>• Emplear las transacciones de identificación de una aclaración.</li> <li>• Resolver aclaraciones a través del sistema.</li> </ul>	Demostrativa		
20'	III REPORTE CD-075	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar el reporte generado por el sistema.</li> </ul>	Lectura Guiada		



## GUÍA DIDÁCTICA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
1:30 hrs.	<p>III MONITOREO</p> <p>III .1 Flujo</p> <p>III.2 Actualización del Sistema: SD, SD-03, SD-04, SD-06</p> <p>III.3 Cuentas con fraudes: STD, FAI</p> <p>II.4 Contracargos: FA2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el proceso a través del sistema.</li> <li>• Explicar el flujo de información en el monitoreo del archivo de seguridad.</li> <li>• Actualizar el archivo mediante la transacción correspondiente.</li> <li>• Analizar la actividad fraudulenta en cuentas.</li> <li>• Utilizar las transacciones para generación de contracargos y solicitud de pagarés.</li> </ul>	<p>Demostrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>

## **COLOCANDO Y ELIMINANDO UNA PARTIDA DE ACLARACION**

### **Colocando partidas en aclaración a través de la pantalla CSS**

1. Ingrese a CIS:

Tecleé: **CIS #CTA. (ENTER)**

2. Accese el estado de cuenta que muestra la partida que desea colocar en aclaración a través de la transacción CSS .

Tecleé: **CSS (ENTER)** hasta que localice la partida

3. Coloque la partida en aclaración:

Tecleé: **CDI #PARTIDA (ENTER)**

### **Eliminado una partida de aclaración a través de la pantalla CSS**

1. Ingrese a CIS:

Tecleé: **CIS #CTA. (ENTER)**

2. Accese el estado de cuenta que muestra la partida que desea colocar en aclaración a través de la transacción CSS .

Tecleé: **CSS (ENTER)** hasta que localice la partida

3. Quite la partida de aclaración:

Tecleé: **CDR #PARTIDA (ENTER)**

## **AJUSTES A CUENTAS POR TRANSACCIONES MAL APLICADAS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Al finalizar el curso, los participantes aplicarán los métodos de corrección de registros monetarios en cuentas de tarjetahabientes y de establecimientos.

### **I INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Conocer el concepto, clasificación e importancia de los ajustes.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar los tipos de ajustes
- Señalará las distintas etapas del flujo de los ajustes.

### **II CÓDIGOS ALFA**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar adecuadamente los códigos de transacciones monetarias para realización de ajustes.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar los ajustes a través de la matriz de códigos.

### **III TRANSACCIONES MONETARIAS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar transacciones monetarias en cuentas de tarjetahabientes y establecimientos.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Emplear transacciones de aplicación de: ventas, disposiciones en efectivo, pagos, devoluciones, reembolsos y castigos en cuentas.
- Eliminar transacciones de cuentas: ventas, disposiciones en efectivo, pagos, devoluciones, reembolsos en cuentas.
- Completar el formato de ajustes empleado en GFI.

### **IV AJUSTES EN LÍNEA**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Aplicar las transacciones de realización de ajustes de dos formas

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Practicar las transacciones vía lote en el sistema.
- Ingresar al sistema transacciones vía CIS en el sistema.

### **V REPORTES**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Interpretar los reportes generados por el sistema para ajustes.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** AJUSTES A CUENTAS POR TRANSACCIONES MAL APLICADAS  
**OBJETIVO:** Aplicar los métodos de corrección de registros monetarios en cuentas de tarjetahabientes y de establecimientos.  
**LUGAR:** Aula 3 De Fernando De Alva  
**DURACIÓN:** 5 HRS.  
**INSTRUCTOR:** C.PRADO  
**COORDINADOR:** A.ACEVEDO

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
20'	I INTRODUCCIÓN  I.1 Tipos: 04, 05, 15  I.2 Flujo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el concepto, clasificación e importancia de los ajustes.</li> <li>• Identificar los tipos de ajustes.</li> <li>• Señalar las distintas etapas del flujo de los ajustes.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
40'	II CÓDIGOS ALFA  II.1 Matriz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar adecuadamente los códigos de transacciones monetarias para realización de ajustes.</li> <li>• Identificar los ajustes a través de la matriz de códigos.</li> </ul>	Expositiva		
1:00 hr.	III TRANSACCIONES MONETARIAS  III.1 Aplicación  III.2 Eliminación  III.3 Formato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar transacciones monetarias en cuentas de tarjetahabientes y establecimientos.</li> <li>• Emplear transacciones de aplicación de: ventas, disposiciones en efectivo, pagos, devoluciones, reembolsos en cuentas.</li> <li>• Eliminar transacciones de cuentas: pagos, devoluciones, reembolsos, etc.</li> <li>• Completar el formato de ajustes empleado en GFI.</li> </ul>	Demostrativa		
2 hrs.	IV AJUSTES EN LINEA  III.1 Vía Lote: JL; JB; JR.  III.2 Vía CIMS : CTP, CTR, CJA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las transacciones de realización de ajustes de dos formas.</li> <li>• Practicar las transacciones vía lote en el sistema.</li> <li>• Ingresar al sistema transacciones vía CIS.</li> </ul>	Demostrativa		
1 hr.	V REPORTE - CD-072 - CD-071 - CD-053	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar los reportes generados por el sistema para ajustes.</li> </ul>	Lectura Guiada		

## **AJUSTES MANUALES**

---

### **INGRESANDO UN AJUSTE**

1. Ingrese el encabezado del ajuste:

Teclée: **JL 5003 (ENTER)**

Teclée: **JB 05 #BATCH #SISTEMA #PRIN MONTO (ENTER)**

2. Ingrese los detalles en la pantalla JDE utilizando la información de la forma de ajustes. Ingrese la información que a continuación se describe:

CARDHOLDER NUMBER:	número de cuenta del tarjetahabiente
TRAN CODE:	3 dígitos, código que identifica la transacción monetaria
MERCHANT NUMBER:	número del establecimiento, no se requiere para la transacción 371
AMOUNT:	cantidad en nuevos pesos y centavos de la partida que va a ser corregida
REFERENCE NUMBER:	número de referencia 17 dígitos, únicamente se requiere con las transacciones 256, 257, 258, 272
POSTING DATE:	fecha de aplicación DDMMAA, fecha en que se aplicó la transacción. Únicamente se requiere para las transacciones 256, 257, 258, 272.
REASON CODE:	identifica la razón del quebranto. Únicamente se utiliza para la transacción 371
DESCRIPTION:	es el mensaje que describe el ajuste que se está ingresando. Este mensaje aparecerá en el estado de cuenta del tarjetahabiente. Este campo se utiliza únicamente con las transacciones 253, 254, 255, 280.
ATTR:	Son 2 dígitos que identifican el tipo de cuota de intercambio que se asocia con la transacción.

3. Libere el lote

Teclée: **JR (ENTER)**

La respuesta será: **\*\*\*ENTER MONETARY BATCHES\*\*\***

## **PREVENCIÓN Y CONTROL DE FRAUDES**

### **OBJETIVO GENERAL**

AL finalizar el curso, el participante, manejará las transacciones de prevención y control de fraudes para ingreso de cuentas al archivo de seguridad, así como transferencia de saldos e historial de una cuenta a otra.

### **I REPORTE DE ROBO/PERDIDA**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Definirá las transacciones de prevención y monitoreo de fraudes.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar las características de los estatus L y U.
- Comprender el procedimiento de pérdida/robo de tarjeta.
- Utilizar las transacciones para reporte de robo y extravío.
- Ingresar cuentas en el boletín de aviso de Visa y Mastercard a través de la transacción correspondiente.
- Efectuar cambios no monetarios a cuentas del archivo de seguridad.
- Utilizar la transacción para despliegue de reportes a nivel sistema, principal y agente.

### **II TRANSFERENCIA DE CUENTAS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Discutir los métodos para transferir saldos e historial de una cuenta a otra.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Explicar el flujo de información en la transferencia de cuentas
- Utilizar las transacciones de transferencia normales y automáticas.
- Accesar la pantalla SQR para lectura de rechazos de cuentas transferidas.
- Revisar los 8 reportes de supervisión generados por el sistema para cuentas perdidas o robadas.

### **III MONITOREO DEL ARCHIVO DE SEGURIDAD**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Verificar el proceso a través del sistema.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Explicar el flujo de información en el monitoreo del archivo de seguridad.
- Actualizar el archivo de seguridad mediante la transacción correspondiente.
- Analizar la actividad fraudulenta en cuentas.
- Utilizar las transacciones para generación de contracargos y solicitud de pagarés.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** PREVENCIÓN Y CONTROL DE FRAUDES  
**OBJETIVO:** Manejar las transacciones de prevención y control de fraudes para ingreso de cuentas al archivo de seguridad, así como transferencia de saldos e historial de una cuenta a otra.  
**LUGAR:** Aula 3 De Fernando De Alva  
**DURACIÓN:** 6 HRS.  
**INSTRUCTOR:** JL TELLEZ. **COORDINADOR:** C.GARCIA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
2:30 hrs.	<p>I REPORTE DE ROBO Y EXTRAÍO</p> <p>I.1 Estatus L y U</p> <p>I.2 Procedimientos</p> <p>I.3 Transacciones: SL, SLX, CDAX, CDSX; CDEX, SN, SAFF</p> <p>I.4 Boletín: WVB, WC, CWB</p> <p>I.5 Cambios</p> <p>I.6 Reportes a nivel Procesamiento: SQ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir las transacciones de prevención y monitoreo de fraudes.</li> <li>• Identificar las características de los estatus.</li> <li>• Comprender el procedimiento de pérdida/robo de tarjeta.</li> <li>• Utilizar las transacciones para reporte de robo y extravío.</li> <li>• Ingresar cuentas en el boletín de aviso de Visa y Mastercard a través de transacciones.</li> <li>• Efectuar cambios no monetarios a cuentas del archivo de seguridad.</li> <li>• Utilizar la transacción para despliegue de reporte a nivel sistema, principal y agente.</li> </ul>	<p>Expositiva Demostrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
2:00 hrs.	<p>II TRANSFERENCIA DE CUENTAS.</p> <p>II. 1 Flujo</p> <p>II. 2 Transferencias normales y automáticas: AT, ATSQ</p> <p>II.3 Rechazos: SQR</p> <p>II.4 Reportes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutir los métodos para transferir saldos e historial de una cuenta a otra.</li> <li>• Explicar el flujo de información en la transferencia de cuentas.</li> <li>• Utilizar las transacciones de transferencia.</li> <li>• Accesar la pantalla para lectura de rechazos de cuentas transferidas.</li> <li>• Revisar los 8 reportes generados por el sistema para cuentas perdidas o robadas.</li> </ul>	<p>Expositiva Lectura Guiada</p>		

**PAGINACION VARIA**

**COMPLETA LA INFORMACION**



## INGRESO DEL REPORTE ROBO/EXTRAVIO

---

La pantalla SLX. Reporte Robo/Extravío versión extendida, aparece cuando se ingresa la transacción SL. Ingrese el reporte de la siguiente manera:

### 1. SL NUMERO DE CUENTA (ENTER)

Complete los siguientes campos:

- HP: Teléfono de casa
- WP: Teléfono de oficina
- PDB: Fecha de nacimiento del titular
- SDB: Fecha de nacimiento del adicional
- CL: Número de tarjetas Robadas/Extraviadas
- ST: Estatus externo: L - Lost/Stolen Perdida/Robada U - Fraude  
( Ingrese "U" solo si existe actividad fraudulenta )
- DL: Fecha de Robo/Extravío
- DR: Fecha del repórté Robo/Extravío
- LD: Fecha de la última transacción con la tarjeta
- PD: Depto. de Policía - **en blanco**
- PN: NIP - codigos válidos:  
N - No - NIP: No se perdió con la tarjeta  
Y - Yes - NIP: Se perdió con la tarjeta
- TB: Iniciales del operador - 2 posiciones
- PF: Posible Fraude - Identifica supuesta actividad fraudulenta  
N - No; No se sospecha actividad fraudulenta  
Y - Yes; Se sospecha actividad fraudulenta
- TL: Tipo de Robo/Extravío -
  - 0 - Tarjeta extraviada
  - 1 - Tarjeta robada
  - 2 - Tarjeta no recibida - con cargos fraudulentos
  - 3 - Tarjeta no solicitada - con cargos fraudulentos
  - 4 - Tarjeta en su poder - con cargos fraudulentos
  - 5 - Otros
  - 6 - Cargos de compras por teléfono/catálogo

## INGRESO DEL REPORTE ROBO/EXTRAVIO

---

- LL: Lugar de Robo/Extravío -

1 - Casa	5 - Campo
2 - Auto	6 - Bar
3 - Oficina	7 - Hotel/Motel
4 - Tienda	8 - No sabe
- AL: Area del Robo/Extravío - Estado o País del suceso; referirse a la tabla
- FR: Información de fraude - se completa solo si el estatus de la cuenta es "U"  
Hay tres subcampos que deben ser completados:
  - Gestor de Fraude - 2 posiciones **FR**
  - Area de Fraude: código del área de fraude - 2 posiciones
  - Fecha del Fraude - **(DDMMAA)**
- RI: Indicador de plástico urgente - **en blanco**
- WBA: Indicador del Boletín de Seguridad - **en blanco**
- Memo Line: Ingrese cualquier información adicional que refiera a la cuenta

Un número de cuenta para la transferencia automática se asigna y aparece en la pantalla junto con la fecha. Oprima (ENTER), y continúe con la revisión de autorizaciones y transacciones con el cliente:

2. Oprima **PF9** para desplegar la pantalla CDAX

La transacción CDAX es similar al despliegue CDA, Despliegue de Autorizaciones Diarias, excepto que no muestra transacciones mes a la fecha.

Verifique las autorizaciones anormales o declinadas con el tarjetahabiente y coloque un memo en la cuenta por posible fraude.

3. Oprima **PF6** para desplegar la pantalla CDSX.

## **SOLICITUD DE PAGARES**

### **OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, los participantes, emplearán el sistema de solicitudes de pagaré para aclaraciones de tarjetahabientes.

### **I INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Conocer la terminología relacionada con el tema.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Recordar el sistema actual de solicitudes de pagarés (ACLSyS).
- Señalar los sistemas internacionales para solicitud de pagarés.
- Identificar el flujo, estatus y controles de depuración del sistema.

### **II SOLICITUD DE PAGARES**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Aplicar transacciones de solicitud de pagarés.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Distinguir las transacciones para inicio de solicitudes.
- Utilizar la transacción CRS y RS de la pantalla de estatus de solicitud.
- Verificar las solicitudes pendientes con las transacciones.
- Establecer el estatus emisor de pagarés.

### **III SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES PARA CONTRACARGOS AUTOMÁTICOS.**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Identificar el método de seguimiento de solicitudes para contracargos automáticos.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Aplicar contracargos automáticos con las transacciones.
- Completar la forma 12B de FDR para requerimientos de procesadores remotos.
- Leer el reporte de Monitoreo de Solicitudes de pagarés.
- Señalar las solicitudes de servicios con pago opcional.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** SOLICITUDES DE PAGARES

**OBJETIVO:** Emplear el sistema de solicitudes de pagaré para aclaraciones de tarjetahabientes

**LUGAR:** Aula 3 De Fernando De Alva

**DURACIÓN:** 3 HRS.

**INSTRUCTOR:** A.ACEVEDO

**COORDINADOR:** M. CALLADO

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
30'	I INTRODUCCIÓN  I.1 ACLSys  I.2 MasterCom VisaNet I.3 Flujo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la terminología relacionada con el tema.</li> <li>• Recordar el sistema actual de solicitudes de pagarés.</li> <li>• Señalar los sistemas internacionales para solicitud de pagarés.</li> <li>• Identificar el flujo, estatus y controles de depuración del sistema.</li> </ul>	Participativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
1:30 hrs.	II SOLICITUD DE PAGARES II.1 Inicio: CRR, CRE, CRX, RR, RE II.2 Estatus solicitud: CR, RS II.3 Solicitudes pendientes: CRL, RL, RA II.4 Estatus del emisor: RN, RC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar transacciones de solicitud de pagarés.</li> <li>• Distinguir las transacciones para inicio de solicitudes.</li> <li>• Utilizar las transacciones de la pantalla de estatus de solicitud.</li> <li>• Verificar las solicitudes pendientes con las transacciones.</li> <li>• Establecer el estatus emisor de pagarés con las transacciones.</li> </ul>	Expositiva Demostrativa		
1:00 hr.	III SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES  III.1 Contracargos RV, RV1, RV2, RV3 III.2 Formato: 12B  III. 3 Reporte  III.4 Pago Opcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el método de seguimiento de solicitudes para contracargos automáticos.</li> <li>• Aplicar contracargos automáticos con las transacciones.</li> <li>• Completar la forma para requerimientos de procesadores remotos.</li> <li>• Leer el reporte de monitoreo de solicitudes de pagarés.</li> <li>• Señalar las solicitudes de servicios con pago opcional.</li> </ul>	Expositiva Demostrativa Lectura Guiada		

**ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA**

# SOLICITUD DE PAGARÉ

---

## SOLICITAR UN PAGARÉ A TRAVÉS DE CIS

1. Ingrese **CIS NUMERO DE CUENTA** (ENTER)

Accesar el estado de cuenta que refleja la transacción.

2. Ingrese **CSS** (ENTER) para el último estado de cuenta o  
Ingrese **CDS** (ENTER) para el estado de cuenta mes a la fecha

Localice la transacción y solicite el pagaré de la siguiente manera:

3. Ingrese **CRR NUMERO DE LINEA** (ENTER)

La pantalla formateada aparece, y deberá ingresar la siguiente información:

<i>Operator Code</i>	<b>Código de Operador</b>	3 posiciones
<i>Type</i>	<b>Tipo -"2"</b>	
<i>Reason Code</i>	<b>Código de Razón -"30" para Visa, "24" para MasterCard</b>	

Oprima (ENTER)

4. Si la solicitud es aceptada el sistema despliega **"Retrieval Request Accepted"**, si recibe un mensaje de error, deberá corregir el problema y oprimir (ENTER) de nuevo.
5. Si el mensaje **"Item Previously Requested"** aparece, significa que el pagaré de ésta transacción ha sido requerido previamente.

## **TRANSACCIONES NO APLICADAS EN CUENTAS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, el participante, manejará los procedimientos para corregir transacciones no aplicadas en el sistema, conociendo la razón de las mismas.

### **I INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Explicar la razón de una transacción no aplicada en el sistema.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Ejemplificar el flujo de las transacciones no aplicadas mediante un diagrama.

### **II PROCEDIMIENTO DE CORRECCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Manejar el procedimiento de aceptación de transacciones no aplicadas.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar las razones de transacciones no aplicadas.
- Corregir transacciones no aplicadas.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** TRANSACCIONES NO APLICADAS EN CUENTAS.

**OBJETIVO:** Manejar los procedimientos para corregir transacciones no aplicadas en el sistema, conociendo la razón de las mismas.

**LUGAR:** Aula 3 De Fernando De Alva

**DURACIÓN:** 2 HRS.

**INSTRUCTOR:** H.LANDA

**COORDINADOR** C. PRADO

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
30'	I INTRODUCCIÓN  I.1 Flujo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar la razón de una transacción no aplicada en el sistema.</li> <li>• Ejemplificar el flujo de las transacciones no aplicadas mediante un diagrama.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Expositiva Demostrativa Lectura Guiada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
1:30 hrs.	II PROCEDIMIENTO  II.1 Razones  II 2 Corrección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar el procedimiento de aceptación de transacciones no aplicadas.</li> <li>• Identificar las razones de transacciones no aplicadas.</li> <li>• Corregir transacciones no aplicadas.</li> </ul>			

## **TRANSACCIONES NO APLICADAS**

---

### **1.-REVISE EL CD-053**

### **2.-LOCALICE LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL DE LAS TRANSACCIONES NO APLICADAS USANDO LA INFORMACIÓN DEL CD-053 DE LOS SIGUIENTES CAMPOS:**

- números de referencia
- códigos de transacciones
- razones por las cuales no fueron aplicadas las transacciones

### **3.-DETERMINE LAS CORRECCIONES NECESARIAS E INGRESE LA INFAMACIÓN CORRECTA:**

- ajuste tipo de lote 05
- contracargo saliente

### **4.-VERIFIQUE LA APLICACIÓN DE LAS TRANSACCIONES CORREGIDAS EN LOS REPORTES:**

- CD-072 REPPORTE DE AJUSTES
- CD-053 REPORTE DE TRANSACCIONES NO APLICADAS



## **COMPENSACIONES CONTABLES**

### **OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso el participante, aplicará los métodos de reconciliación en las cuentas del libro mayor a través del proceso, las pantallas y las cuentas de compensación contable.

### **I COMPENSACIONES**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Distinguir los elementos relevantes en la conciliación contable.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Definir el concepto de compensaciones.
- Reconocer la terminología empleada en compensaciones.
- Definir el papel de FDR en el proceso de compensación.

### **II LA PANTALLA 10 Y SUS CUENTAS.**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar la pantalla 10 para la conciliación contable.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Manejar la transacción para acceder a la pantalla.
- Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.
- Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldos de totales en las cuentas de la pantalla.
- Aplicar los registros contables pertinentes.
- Resolver los contracargos a través de la investigación y resta de la cuenta en suspenso.

### **III LA PANTALLA 11 Y SUS CUENTAS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar la pantalla 11 para la conciliación contable.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Manejar la transacción para acceder a la pantalla.
- Definir cuenta en suspenso.
- Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.
- Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de los totales de las cuentas en la pantalla.
- Aplicar los registros contables pertinentes.
- Resolver los ajustes que afectan sólo al tarjetahabiente a través de la aplicación los códigos ALFA en las cuentas internas correspondientes.

#### **IV LA PANTALLA 12 Y SUS CUENTAS**

##### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar la pantalla 12 para la conciliación contable.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Manejar la transacción para acceder a la pantalla.
- Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.
- Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de los totales de la cuentas en la pantalla.
- Aplicar los registros contables pertinentes.

#### **V LA PANTALLA 13 Y SUS CUENTAS**

##### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar la pantalla 13 para la conciliación contable.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Manejar la transacción para acceder a la pantalla.
- Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.
- Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de los totales de la cuentas en la pantalla.
- Aplicar los registros contables pertinentes.

#### **VI LA PANTALLA 14 Y SUS CUENTAS.**

##### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar la pantalla 14 para la conciliación contable.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Manejar la transacción para acceder a la pantalla.
- Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.
- Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de los totales de la cuentas en la pantalla.
- Aplicar los registros contables pertinentes.

#### **VII LAS PANTALLAS GERENCIALES**

##### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar las pantallas gerenciales para la verificación de la conciliación.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Manejar las transacciones para acceder a las pantallas gerenciales.
- Comparar las diferentes pantallas gerenciales.
- Manejar la información contenida en las pantallas.

# GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:**

**COMPENSACIONES CONTABLES**

**OBJETIVO:**

Aplicar los métodos de reconciliación en las cuentas del libro mayor a través del proceso, las pantallas y las cuentas de compensación contable.

**LUGAR:**

Aula 4 De Fernando De Alva

**DURACIÓN:**

15 HRS.

**INSTRUCTOR:**

H.LANDA

**COORDINADOR :**

A.ACEVEDO

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
1:00 hr.	I COMPENSACIONES  I.1 Concepto I.2 Terminología I.3 Papel de FDR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguir los elementos relevantes en la conciliación contable.</li> <li>• Definir el concepto de compensaciones.</li> <li>• Reconocer la terminología empleada en compensaciones.</li> <li>• Definir el papel de FDR en el proceso de compensación.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
2:30 hrs.	II PANTALLA 10  II.1 Acceso II.2 Cuentas II.3 Totales en Reportes II.4 Registros II.5 Resolución de Contracargos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar la pantalla 10 para la conciliación contable.</li> <li>• Manejar la transacción para acceder la pantalla.</li> <li>• Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.</li> <li>• Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de totales en la cuentas de la pantalla.</li> <li>• Aplicar los registros contables pertinentes.</li> <li>• Resolver los contracargos a través de la investigación y resta de la cuenta en suspenso.</li> </ul>	Demostrativa Lectura Guiada		
2:30 hrs.	III PANTALLA 11  III.1 Acceso  III.2 Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar la pantalla 11 para la conciliación contable.</li> <li>• Manejar la transacción para acceder la pantalla.</li> <li>• Definir cuenta en suspenso.</li> <li>• Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.</li> </ul>			

## GUÍA DIDÁCTICA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
	III.3 Totales en Reportes  III.4 Registros  III.5 Resolución de Contracargos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de totales en la cuentas de la pantalla.</li> <li>• Aplicar los registros contables pertinentes.</li> <li>• Resolver ajustes que afectan solo al tarjetahabiente a través de la aplicación de los códigos alfa en las cuentas correspondientes.</li> </ul>	Demostrativa Lectura Guiada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafofo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
2:30 hrs.	IV PANTALLA 12  IV.1 Acceso  IV.2 Cuentas  IV.3 Totales en Reportes  IV.4 Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar la pantalla 12 para la conciliación contable.</li> <li>• Manejar la transacción para acceder la pantalla.</li> <li>• Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.</li> <li>• Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de totales en la cuentas de la pantalla.</li> <li>• Aplicar los registros contables pertinentes.</li> </ul>			
2:30 hrs.	V PANTALLA 13  V.1 Acceso  V.2 Cuentas  V.3 Totales en Reportes  V.4 Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar la pantalla 13 para la conciliación contable.</li> <li>• Manejar la transacción para acceder la pantalla.</li> <li>• Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.</li> <li>• Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de totales en la cuentas de la pantalla.</li> <li>• Aplicar los registros contables pertinentes.</li> </ul>			
2:00 hrs.	VI PANTALLA 14  VI.1 Acceso  VI.2 Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar la pantalla 14 para la conciliación contable.</li> <li>• Manejar la transacción para acceder la pantalla.</li> <li>• Distinguir las cuentas usadas en la pantalla y sus características específicas.</li> </ul>			

## GUÍA DIDÁCTICA

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
	VI.3 Totales en Reportes  VI.4 Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los totales provistos en los reportes para verificación y respaldo de totales en la cuentas de la pantalla.</li> <li>• Aplicar los registros contables pertinentes.</li> </ul>	<p>Demostrativa Lectura Guiada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
2:00 hrs.	<b>VII PANTALLAS GERENCIALES</b> VII .1 Acceso  VII .2 Pantallas - MWP - DLA MCS VII.3 Campos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar las pantallas gerenciales para la verificación de la conciliación.</li> <li>• Manejar las transacciones para acceder a las pantallas gerenciales.</li> <li>• Comparar las diferentes pantallas gerenciales.</li> <li>• Manejar la información contenida en cada una de las pantallas.</li> </ul>			

## COMPENSACIONES

CUENTAS DE MAYOR	CANTIDAD APLICADA	ACCIONES REQUERIDAS	REPORTES
<u>CUENTAS CASTIGADAS</u>	CD-121		CD-072 CD-132
<u>ACTIVIDAD CUENTAS CASTIGADAS</u>	CD-121	Verificar Actividad	CD-132
<u>AJUSTES CUENTAS CASTIGADAS</u>	CD-072	N/A	CD-072
<u>SALDOS MENORES</u>	CD-121		CD-072
<u>INTERESES</u>	CD-121		
<u>COMISIÓN DISPOSICIONES EN EFECTIVO</u>	CD-121	N/A	
<u>CARGO POR MORA</u>	CD-121	N/A	
<u>CUOTA ANUAL</u>	CD-121	N/A	CD-071 CD-072 CD-021 CD-028
<u>CUOTAS DE INTERCAMBIO</u>	SD-018	N/A	SD-018

## **CUENTAS CASTIGADAS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, el participante, utilizará adecuadamente las transacciones para cuentas castigadas de acuerdo al nivel en que se encuentren.

### **I ESTADIOS DE LAS CUENTAS CASTIGADAS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Distinguir las 3 etapas de las cuentas castigadas.

### **II CUENTAS INCOBRABLES.**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar los procedimientos para castigar cuentas.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Señalar las características y efectos de una cuenta incobrable.
- Utilizar el formato de ajuste para castigar cuentas.
- Distinguir el estatus externo en cuentas incobrables.
- Mostrar los campos de la pantalla BS para cuentas castigadas.
- Castigar cuentas con el uso de transacciones específicas.
- Verificar la aplicación de cuentas incobrables a través de reportes.

### **III CUENTAS ABANDONADAS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar los procedimientos para abandonar cuentas.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Señalar las características y efectos de una cuenta abandonada.
- Distinguir el estatus externo de cuentas abandonadas.
- Mostrar los campos de la pantalla BS para cuentas abandonadas.
- Abandonar cuentas con el uso de transacciones específicas.
- Verificar la aplicación de cuentas abandonadas a través de reportes.

### **IV ELIMINACIÓN DE CUENTAS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar los procedimientos para eliminar cuentas del sistema.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Señalar las características y efectos de una cuenta eliminada.
- Eliminar cuentas del sistema con el uso de transacciones específicas.
- Verificar cuentas eliminadas a través de reportes.







## GUIA DE AYUDA CUENTAS CASTIGADAS

---

- **CASTIGADA.** Separa las cuentas buenas de las cuentas dudosas por razones de contabilidad.
  - **Procedimiento:**
    1. Identifique la cuenta mala con deudas.
    2. Complete el formulario 543-2, Castigada.
    3. Ingrese la transacción 371.
    4. Lea los reportes
  - **Avisos:**
    1. El proceso de cobranza puede continuar
    2. Los pagos y ventas serán aplicados
    3. El saldo y la historia son retenidos en el Archivo Maestro del Tarjetahabiente.
- 
- **ABANDONO.** Coloca las cuentas en el status de abandonada para el propósito de reportes.
  - **Procedimiento :**
    1. Identifique la cuenta como incobrable.
    2. Ingrese la transacción NM CL2.
  - **Avisos :**
    1. La cuenta no puede ser recreada.
    2. La cuenta no tiene el status de morosidad.
    3. Las transacciones continúan siendo registradas.
    4. La historia es retenida.
- 
- **ELIMINACION.** Elimina la cuenta de su Archivo Maestro del Tarjetahabiente.
  - **Procedimiento :**
    1. Día 1: remover status Z NM CL2.
    2. Día 2: verificar si el status Z fue removido y elimine la cuenta NM AC.
  - **Avisos:**
    1. El número de la cuenta no está más en el Archivo Maestro del tarjetahabiente.
    2. La cuenta debe haber pasado dos veces por el ciclo sin actividad monetaria antes de que pueda ser eliminada.

## **CIMS CUSTOMER INQUIRY MANAGEMENT SYSTEM (SISTEMA DE ADMINISTRACION DE CONSULTAS DE CLIENTES)**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Al finalizar el curso, el participante, utilizará CIMS para registro, asignación, resolución y seguimiento de casos como respuesta a las solicitudes de clientes.

### **I INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Conocer la operación de CIMS.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Definir la terminología básica en CIMS.
- Comprender el flujo de ingreso y resolución de casos.

### **II CASOS EN CIMS**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Administrar los casos del tarjetahabiente a través del sistema.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Completar la pantalla para inicio de casos.
- Agregar notas de casos en CIS y CIMS.
- Resolver cada etapa del caso en las pantallas.
- Reasignar casos a colegas y/o subordinados para su resolución.

### **III MONITOREO**

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Utilizar transacciones para monitoreo de casos.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Consultar las pantallas de consolidado de casos por cliente.
- Accesar la pantalla CIS para lectura de información relevante del tarjetahabiente.
- Utilizar las transacciones de reportes en línea para monitoreo de casos.

## GUÍA DIDÁCTICA

**CURSO:** CIMS - Sistema de administración de consultas del cliente (Customer Inquiry Management System)  
**OBJETIVO:** Utilizar CIMS para registro, asignación, resolución y seguimiento de casos como respuesta a las solicitudes de clientes.  
**LUGAR:** Aula 3 De Fernando De Alva  
**DURACIÓN:** 15 HRS.  
**INSTRUCTOR:** L. PRIAN  
**COORDINADOR:** A. ACEVEDO

TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
1:30 hrs.	I INTRODUCCIÓN  I.1 Terminología  I.2 Flujos de ingreso y resolución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la operación de CIMS.</li> <li>• Definir la terminología básica en CIMS.</li> <li>• Comprender el flujo de ingreso y resolución de casos.</li> </ul>	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Guías de ayuda</li> <li>• Acetatos</li> <li>• Pizarrón</li> <li>• Rotafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Casos</li> </ul>
10:30 hrs.	II CASOS EN CIMS  II.1 Ingreso: WE II.2 Notas: WN II.3 Resolución: WR,WRV  II.4 Reasignación de Casos: CQE,CQT,CQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar los casos del tarjetahabiente a través del sistema.</li> <li>• Completar la pantalla para inicio de casos.</li> <li>• Agregar notas de casos en CIS y CIMS.</li> <li>• Resolver cada etapa del caso en las pantallas.</li> <li>• Reasignar casos a colegas y/o subordinados para su resolución.</li> </ul>	Participativa Demostrativa		
3:00 hrs.	III MONITOREO  III.1 Pantallas de Consulta: WBS,WS,WD III.2 Lectura Memos en CIS  III.3 Reportes en línea DWE,DWS,DCS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar transacciones para monitoreo de casos.</li> <li>• Consultar las pantallas de consolidado de casos por cliente.</li> <li>• Accesar la pantalla CIS para lectura de información relevante del tarjetahabiente.</li> <li>• Utilizar las transacciones de reportes en línea para monitoreo de casos.</li> </ul>	Participativa Demostrativa		

## INGRESO DE CASOS SIN SEGUIMIENTO EN CIMS

La transacción **WO** permite contar las solicitudes de clientes que no requieren seguimiento.

Accese el número de cuenta del tarjetahabiente usando la transacción **CIS**.

Proporcione la información que el cliente requiere y use los siguientes códigos para registrar la solicitud.

**TECLEE: WO CODIGO (ENTER)**

CODIGO	DESCRIPCION
• <b>ALC</b>	INF. SOBRE AUMENTO DE LINEA DE CREDITO
• <b>BS</b>	PANTALLA BS
• <b>CABLE</b>	INFORMACION DE CABLE CLUB
• <b>CANCEL</b>	INF. CANCELACION DE LA TARJETA
• <b>CDA</b>	AUTORIZACIONES PENDIENTES
• <b>CDE</b>	TRANSACCIONES AL DETALLE
• <b>CHEQUES</b>	INF. MULTICAJA, CHEQUES, TARJETAS DE INVERSION
• <b>CNM</b>	CAMBIOS NO MONETARIOS: Corrección de nombre, domicilio, teléfono.
• <b>CPH</b>	HISTORIAL DE PAGOS
• <b>CS</b>	CAMBIO DE ESTATUS
• <b>CSS</b>	ESTADO DE CUENTA
• <b>DOLAR</b>	INF. TIPO DE CAMBIO
• <b>DPTOS</b>	INF. OTROS DEPTOS (Crédito Hipotecario, personales, Cobranza, etc)
• <b>ECNR</b>	EDO. DE CTA. NO RECIBIDO POR EL CLIENTE
• <b>FOTO</b>	INF. DE LA TARJETA CON FOTOGRAFIA
• <b>GANADOR</b>	INF. DE CONCURSO GANADORES
• <b>INTERES</b>	INF. DE TASA DE INTERES
• <b>MODULO</b>	INF. DEL MODULO DE ATENCION PERSONALIZADA (DIRECCION)
• <b>NNR</b>	NIP NO RECIBIDO POR EL CLIENTE
• <b>OTROS</b>	INF. ADICIONAL NO INCLUIDA <i>WO OTROS # NOMBRE CLIENTE</i>
• <b>QMEN</b>	INF. STATUS DE SOLICITUD CON FOLIO
• <b>SOLTAR</b>	INFORMACION SOBRE EL ESTATUS DE SOLICITUD SIN FOLIO <i>WO SOLTAR # NOMBRE</i>
• <b>REESTCRE</b>	INF. GENERAL SOBRE LA REESTRUCTURA DE CREDITO
• <b>ROBO</b>	REPORTE DE ROBO Y EXTRAVIO
• <b>SOLADI</b>	INF. SOLICITUD DE ADICIONALES
• <b>SOLTDC</b>	INF. DE SOLICITUD, REQUISITOS DE TARJETA
• <b>SUCURSAL</b>	INF. SUCURSALES
• <b>SUS</b>	INFORMACION DE LA SUSTITUCION CARNET POR INVERLAT

**EJEMPLO:** Un cliente llama y pregunta sobre su pago. El ejecutivo accesa la pantalla CPH.

Después de dar la información al cliente, el ejecutivo ingresa: **WO CPH** y presiona **ENTER**

El sistema responde con el siguiente mensaje:

**LOG-ONLY WORKCASE ACCEPTED**

## **REALIZACION**

Una vez finalizada la etapa de Planeación, se llevaron a cabo los cursos. Algunos de ellos se repitieron varias veces por el número de participantes a capacitar en el tema; en otros casos, sólo se impartieron tres veces por el mismo motivo.

La fase de realización duró ocho meses; aunque en fechas posteriores se siguieron impartiendo cursos, a personal de otras áreas relacionadas con tarjetas de crédito.

## **EVALUACION**

La aplicación de los conocimientos aprendidos a partir de la etapa 9 *Inicio de operaciones con el nuevo sistema* (vid supra p.27 ) fue la manera como se evaluó el logro de los objetivos del proyecto en general aunque, como se ha mencionado anteriormente, las evaluaciones aplicadas en cada curso ayudaron a hacer los ajustes necesarios.

## **SEGUIMIENTO**

Las prácticas y asesorías funcionaron como seguimiento, por lo que con ellas, se detectan nuevas necesidades de capacitación a fin de reiniciar el proceso.

A continuación se presenta un análisis sobre algunos conceptos teóricos que se utilizaron en el proceso didáctico del proyecto.

Los conceptos de análisis son los siguientes:

- Capacitación
- Proceso de Capacitación
- Elementos Didácticos
- Momentos Didácticos

#### Capacitación

Se deriva del adjetivo CAPAZ que viene del verbo latino CAPERE que significa DAR CABIDA. "Es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador."<sup>13</sup> De esta definición deducimos que no puede tratarse de una actividad espontánea, ni que da respuesta a caprichos de ninguna índole. "Su objetivo principal es "proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo"<sup>14</sup>.

Al tratarse de un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes, el pedagogo puede contribuir en la empresa en el perfeccionamiento de los recursos humanos que ahí se encuentran colaborando.

La actividad de capacitar requiere de un proceso el cual seguiría los pasos siguientes:

#### PROCESO DIDÁCTICO DE LA CAPACITACIÓN<sup>15</sup>

<sup>13</sup> Siliceo, A., *Capacitación y Desarrollo de Personal*, p.13

<sup>14</sup> *apud. idem*

<sup>15</sup> *cfr.* Rodríguez M., *Administración de la Capacitación*, p.61 y Chiavenato, I., *Administración de la Capacitación* p. 463.

- I. DETECCIÓN DE NECESIDADES CAPACITACIÓN
- II. ORIENTACIÓN DE ACTIVIDADES
- III. ELABORACIÓN DE PROGRAMAS
- IV. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
- V. EJECUCIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN
- VI. EVALUACIÓN
- VII. ELABORACIÓN DE INFORME
- VIII. SEGUIMIENTO

#### I DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:

En esta fase del proceso, se indagan, analizan e interpretan las carencias que presentan los ocupantes de determinados puestos a fin de proponer alternativas de solución. Se busca la discrepancia que existe entre las exigencias del puesto (descripción) y el desempeño de quien lo ocupa; o bien entre el rendimiento esperado del puesto y quienes lo ocuparán.<sup>16</sup>

Se identifican y definen todas aquellas necesidades manifiestas y encubiertas de los ocupantes que se relacionen o puedan ser satisfechas con capacitación a fin de distinguirlas de las que no pueden ser cubiertas con ella. Desde el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se comienzan a tomar en cuenta los principios de aprendizaje de los adultos, así como los criterios para la elección de métodos de

---

<sup>16</sup> *cf.* Harris, J., *Administración de Recursos Humanos*, p.423



instrucción que se emplearán dependiendo de los contenidos, características de los educandos y otros factores.

## II ORIENTACIÓN DE ACTIVIDADES:

Con base en los resultados obtenidos en la Detección de Necesidades, se diseña un plan general de capacitación que tiene como fundamento a los elementos didácticos. En esta etapa se fijan los objetivos generales que se pretenden alcanzar con el plan de capacitación. Se procede entonces a la planeación tal como se lleva a cabo como momento didáctico.

Según Mattos, la planeación " es la previsión inteligente y bien calculada de todas las etapas del trabajo escolar y la programación racional de todas las actividades, de modo que la enseñanza resulte segura, económica y eficiente."<sup>17</sup>

Sin planeación, el proceso de capacitación correría un gran riesgo, pues involucra varios elementos y sería un grave error dejarlos a la improvisación. Ésta inevitablemente nos llevaría al fracaso.

## III ELABORACIÓN DE PROGRAMAS:

Se establecen en esta fase los **objetivos educativos** para los distintos programas o cursos que habrán de llevarse a cabo. Éstos son resultados tangibles que se desean obtener por medio del Proceso enseñanza-aprendizaje en un plazo determinado y con un grupo específico de alumnos<sup>18</sup>. Para claridad del docente y discente, "suponen formulaciones explícitas ... que el proceso de formación trata de conseguir en el sujeto

---

<sup>17</sup> Mattos, Luiz., *Compendio de Didáctica General*, p.87

<sup>18</sup> *ibidem.*, p.49-51

en situación de educación"<sup>19</sup> Los objetivos son el *para que* de lo que realizaremos, éstos se evaluarán al final del proceso a fin de determinar el logro de los mismos.

De los objetivos educativos, se desprende el **contenido temático** que habrá de cubrir cada evento, es decir, el *qué* de lo planeado.

Los **métodos** de enseñanza-aprendizaje también deben ser planeados tomando en cuenta los objetivos, características de lo educandos, del educador, el lugar y el tiempo. En esta fase se toma en cuenta la información obtenida en la Detección de Necesidades de Capacitación con la finalidad de adecuar la metodología a los educandos y lograr los objetivos propuestos. El método didáctico "es la organización racional y práctica de los recursos y procedimientos del profesor con el propósito de dirigir al aprendizaje de los alumnos hacia los resultados previstos y deseados"<sup>20</sup>

Una adecuada metodología facilita el logro de los objetivos de aprendizaje ya que se adecua al nivel y características de los educandos; es el *como* llevar a cabo el Proceso enseñanza-aprendizaje.

El Material Didáctico sirve como un apoyo a la metodología ya que facilita las actividades del educador así como la asimilación de conocimientos, desarrollo de habilidades y modificación de actitudes por parte de los educandos. Sirve como complemento en la dinámica del proceso, pero cabe señalar que el uso adecuado es un factor determinante en el logro de objetivos educativos. De otro modo, sólo causaría

---

<sup>19</sup> Santillana, *Diccionario de Las Ciencias de La Educación*, p.1041

<sup>20</sup> Mattos. Luíz., *op.cit.*, p.72

confusión tanto para el educando como para el educador. El material didáctico es el *con qué* llevar a cabo las experiencias de aprendizaje.

En la planeación de cualquier evento educativo, es necesario incluir las **evaluaciones o verificaciones del aprendizaje** que habrán de aplicarse para determinar si se alcanzaron los objetivos planteados inicialmente.

#### IV ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Como parte de la planeación es importante tomar en cuenta a quien irá dirigido el evento de capacitación, es decir, sus características generales como grupo y si es posible, sus diferencias individuales: edad, sexo, escolaridad, área y funciones de trabajo, nivel organizacional, etc. Tomando éstas en cuenta, se puede planear el número de participantes o educandos por evento y también determinar el **lugar** donde el curso se puede llevar a cabo.

Adicionalmente el tiempo didáctico es un elemento vital ya que es el que se destina para llevar a cabo el Proceso enseñanza-aprendizaje. Éste se calcula tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los contenidos, el nivel de los educandos y las técnicas utilizadas como parte de la metodología. Adicionalmente, en los cursos de capacitación se toma en cuenta el horario y duración de los cursos a fin de que el aprendizaje se lleve a cabo de la mejor manera posible.

Así como el participante o educando se debe tomar en cuenta para la planeación, también debemos tomar en cuenta al **instructor o educador** que tiene como responsabilidad ser el facilitador del Proceso enseñanza-aprendizaje. Para este efecto,

es indispensable asegurarse de su formación como entrenadores ya que no por tener un dominio de los contenidos, se garantiza el éxito en la transmisión de conocimientos, habilidades y actitudes. Con ello queremos decir, que el elemento *quien* es fundamental en el proceso de capacitación.

Dentro de la organización de eventos se debe elaborar un presupuesto de lo requerido a fin de tomarlo en cuenta al hacer el análisis costo-beneficio de los cursos de capacitación.

## V. EJECUCIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN

Esta etapa se refiere a la realización del Proceso enseñanza-aprendizaje, consiste en llevar a cabo los cursos planeados con todos sus elementos.

## VI EVALUACIÓN

Una vez finalizada la etapa de realización, se lleva a cabo la evaluación de los dos momentos anteriores (planeación y realización); con todos los elementos que incluyeron: quién, dónde, cuándo, con qué, como y para qué.

En lo referente al *quién*, podemos señalar que la evaluación del participante consiste en verificar el aprendizaje comprobando lo que el alumno aprendió durante el curso, así como comprobar las modificaciones operadas en el comportamiento general<sup>21</sup>.

Con ella, se puede corroborar si se alcanzaron los objetivos propuestos y de no ser así, puede ayudar a establecer nuevas formas de proceder en futuros cursos, así como

---

<sup>21</sup> cf. Nerici, I. *Hacia una Didáctica General Dinámica*, p.461

servir como punto de partida en una nueva Detección de Necesidades de Capacitación.

## VII ELABORACIÓN DEL INFORME

Al finalizar el programa o plan establecido, es conveniente realizar un reporte de los resultados obtenidos a fin de informar a los involucrados el logro de los objetivos inmediatos, los alcances y las limitaciones.

## VII SEGUIMIENTO

El proceso de capacitación finaliza con la etapa de seguimiento. En ella se determina el logro de los objetivos de los cursos, tomando como base la fase de evaluación. Adicionalmente, se determina la aplicación de contenidos aprendidos en las mismas circunstancias donde se detectaron necesidades inicialmente. Por último se procuran controlar los resultados obtenidos.

En esta misma etapa final, y sabiendo que las personas siempre pueden mejorar, se detectan nuevas necesidades, manifiestas y encubiertas con el objeto de reiniciar el proceso una vez más.

Si el proceso de capacitación no se lleva a cabo en forma sistemática, se corre el riesgo de fallar fácilmente en el cumplimiento de los objetivos propuestos además de perder de vista algunos elementos didácticos fundamentales en el Proceso enseñanza-aprendizaje.

### 2.3. Reflexiones sobre la disciplina en que se inscribe la práctica profesional

Las actividades que se llevan a cabo en el proceso de capacitación, tienen relación con la investigación, la docencia y la difusión de la cultura, aunque con impactos distintos.

En la fase de Detección de Necesidades de Capacitación, se llevan a cabo actividades de investigación. Se investiga a fin de resolver uno o varios problemas concretos. En muchas ocasiones se utilizan documentos de la institución para obtener información, (descripciones de puestos, inventarios de recursos humanos, etc.) aunados a las investigaciones descriptivas tales como, la observación del desempeño laboral y los conocimientos necesarios en el puesto.

En la fase de Ejecución de la Instrucción, las actividades de un educador dedicado a la capacitación son primariamente de docencia. A continuación se reflexiona sobre el mismo, analizándolo con el modelo de docencia del CISE.

Si tomamos en cuenta las actividades que debe llevar a cabo un capacitador, debemos señalar que abarca principalmente dos:

Una abocada al estudio especializado de su materia (su objeto de estudio) y otra dedicada a aprender, desarrollar y aplicar los elementos pedagógicos necesarios para el ejercicio de su trabajo: la didáctica.

En dichos elementos, queda inmerso el objetivo que persigue con su actividad a fin de abocarse a él de manera explícita y/o implícita durante su desarrollo. En este punto, se incluye la **intencionalidad** que puede existir al llevar a cabo el Proceso enseñanza-aprendizaje.

En los eventos de capacitación, como actividad docente, es relevante la **interacción** que se lleve a cabo entre el educador y el educando ya que es responsabilidad del primero facilitar el aprendizaje y asimilación de contenidos del segundo mediante distintas actividades de enseñanza-aprendizaje.

La interacción existe entre docente y discente, pero no sólo abarca a los personajes directamente involucrados en el proceso de un curso de capacitación, sino también su alrededor. Por ello, es necesario conocer la institución en la cual se colabora a fin de relacionar objetivos individuales con los institucionales. Adicionalmente es fundamental la interacción que puede establecerse con colegas de la misma institución a fin de unir esfuerzos en objetivos comunes.

El entorno suele afectar el Proceso Enseñanza-aprendizaje, por ello es vital manejar adecuadamente la **circunstancias** de la docencia ya que puede contribuir positiva o negativamente en dicho proceso. Un aula de capacitación cómoda, aislada de elementos distractores, con una iluminación adecuada y con los recursos materiales necesarios, facilita la docencia.

El capacitador **instrumenta didácticamente** su actividad tomando en cuenta los cuatro momentos y los siete elementos didácticos, para el logro de aprendizajes significativos.

Al buscar dichos aprendizajes, el facilitador busca en todo momento que el participante adquiera conocimientos, desarrolle habilidades y modifique actitudes no importando si su contenido se enfoca primariamente a uno de los tres. El instructor educa con su

ejemplo, con su personalidad, con su proceder en general e impacta en su todo su entorno, no sólo dentro del aula sino también fuera de ella.

De la misma manera, el participante mejora con los aprendizajes significativos que adquiere. Puede transferir éstos a otras situaciones de su vida. A pesar de que aparentemente tengan una aplicación concreta, por tratarse de un puesto y una empresa en particular, todo aprendizaje contribuye en la mejora personal de manera permanente.

Al coadyuvar en el perfeccionamiento individual, el instructor contribuye en las mejoras de miembros de familias y por ende, parte de la sociedad. Es en este punto, donde la práctica profesional de un pedagogo, en la empresa, puede ayuda a difundir la cultura en la sociedad. Comienza con la empresa misma como entidad social y termina con la sociedad en general.



### III COROLARIO

#### 3.1 Evaluación

A continuación, se presenta una evaluación sintética de los elementos fundamentales del trabajo presentado.

**INSTRUCTORES O EDUCANDOS:** Los resultados del curso *Formación de Instructores* no fueron los esperados ya que durante la Etapa de Realización de cursos, faltó motivación a la participación de los educandos y empatía por parte de algunos facilitadores. Durante las prácticas y asesorías los participantes aclararon dudas que hasta entonces externaron.

**PARTICIPANTES O EDUCANDOS:** Uno de los obstáculos con lo que nos enfrentamos fue el nivel de inglés que la gente posee. Durante la fase de Detección de Necesidades de Capacitación, nos percatamos de ello tomándolo en cuenta para la planeación general y sobretodo para la metodología.

Adicionalmente, la disposición de la gente no fue completa por los horarios en los que se tuvieron que programar los cursos. Por ello las prácticas y asesorías se llevaron a cabo en el horario de trabajo y directamente en sus áreas laborales; pudiendo así alcanzar los objetivos propuestos.

**OBJETIVOS:** Se lograron los objetivos del curso en su totalidad, lo que significa que se plantearon objetivos alcanzables. Los objetivos por tema, también se cubrieron debido a las prácticas que se llevaron a cabo.

**CONTENIDO:** El nivel de los contenidos educativos estuvo elevado al de los participantes pues las pantallas se manejan en inglés y el tema era, en su mayoría, de total novedad para ellos. A pesar de lo anterior, el contenido no podía ser alterado, por lo que se buscó alcanzar los objetivos por medio de la metodología.

**METODOLOGÍA:** La primera parte de los temas se llevó a cabo de manera expositiva, permitiendo a los participantes tener un primer conocimiento sobre las pantallas antes de practicar con el sistema. Posteriormente, con números de cuenta proporcionados por el instructor y utilizando una técnica demostrativa, se practicaron las transacciones relacionadas a cada uno de los temas. Debido a que fue una metodología deductiva y progresiva, fue adecuada, ya que se manejó de lo general a lo particular y de lo fácil a lo complejo.

Aunque en la guía didáctica se señala una metodología expositiva, participativa y demostrativa, se utilizaron técnicas de lluvia de ideas, prácticas directas en el equipo y lecturas guiadas en los temas de reportes. Lo anterior indica que la guía didáctica realizada por los instructores no se elaboró con el nivel de especificidad que debía.

**RECURSOS DIDÁCTICOS:** La computadora, como recurso didáctico fue indispensable, ya que ésta es su herramienta de trabajo y debían practicar en ella. Cada persona pudo practicar a su propio ritmo, obteniendo seguridad en el manejo de cada una de las transacciones del sistema.

Uno de los mayores aciertos fue la elaboración de guías de ayuda. Durante las prácticas, se usaron, siendo su función principal fijar el aprendizaje y servir como

apoyo al atender a clientes. Por los colores en que están impresas, son fácilmente localizables entre los papeles que se emplean para el trabajo; y debido a que son un resumen de las aplicaciones por tema, coadyuvaron en la disminución en tiempo de respuesta en la atención a clientes.

Para la sección expositiva se utilizaron acetatos con las pantallas del sistema y otros contenidos, a fin de señalar lo más relevante, el pizarrón como apoyo para clarificar ideas, así como el rotafolio. Todos los recursos facilitaron el Proceso Enseñanza-Aprendizaje ya que su selección fue adecuada.

**EVALUACIÓN:** Las prácticas que se llevaron a cabo durante la presentación de los temas, permitió observar y evaluar los avances en el aprendizaje de los participantes. El examen teórico al final del curso, permitió evaluar los aspectos conceptuales de los temas. El examen de casos, aplicado durante el curso, permitió evaluar el aprendizaje en situaciones similares a los que se presentan en la realidad. La resolución de estos ejercicios proporcionó a los participantes mayor seguridad en el manejo del sistema en las distintas situaciones.

Adicionalmente, la aplicación de la evaluación de curso, permitió conocer el logro de los objetivos, comentarios y opinión de instructores e instalaciones. Fue de utilidad como retroalimentación para los instructores y coordinadores de curso. En ella, los participantes externaron comentarios sobre los instructores y sobre las prácticas sugiriendo cambios. Se ponderó la importancia de los comentarios y se tomaron acciones de ajuste a fin de mejorar en los eventos subsecuentes.

**LUGAR:** El aula de capacitación fue adecuada en cuanto a mobiliario y equipo, facilitando el aprendizaje.

**TIEMPO:** El horario dispuesto por la dirección afectó en algunos cursos, debido a que el inicio fue después de la jornada de trabajo. El tiempo destinado para cada curso fue suficiente para cubrir los objetivos teóricos pero insuficiente para práctica en el sistema. La falta de experiencia de algunos instructores causó el cálculo inadecuado del tiempo, debido a que pensaron que la asimilación de los contenidos sería más rápida. Se realizaron ajustes tomando en cuenta los resultados arrojados en las evaluaciones de curso, teóricas y de casos determinó llevar a cabo prácticas periódicas en los lugares de trabajo a fin de alcanzar el dominio del sistema. Éstas ayudaron a que los participantes se sintieran seguros al desempeñar su trabajo.

Actualmente se llevan a cabo sesiones semanales de práctica a fin de aclarar dudas, corregir errores y motivar a continuar mejorando el servicio.

La planeación del Programa FDR fue buena ya que contempló adecuadamente la mayoría de los elementos didácticos (excepto el tiempo). Se idearon recursos que fueron adecuados al participante facilitando la asimilación del contenido. Cabe señalar que uno de las limitaciones fue la falta de experiencia de algunos instructores.

A pesar de ello, como se ha señalado, se están logrando los objetivos propuestos. El dominio del sistema por parte de los funcionarios de tarjetas de crédito se ha incrementado y ello está contribuyendo a mejorar el servicio de nuestros clientes.

El hecho de contribuir en el perfeccionamiento de las personas de la Dirección de Tarjetas, está contribuyendo en el logro de objetivos institucionales y por añadidura en beneficio de la sociedad.

### 3.2 Aparato Crítico

El cambio de sistema ha sido fundamental para el logro de objetivos institucionales. Desgraciadamente y por cuestiones de extensión, el informe presentado abarca una sólo una muestra de lo que es el Plan de Capacitación de Tarjetas de Crédito. Paralelamente al Programa contenido en este informe, se llevan a cabo otros enfocados directamente a mejorar el servicio. Con ellos se procura formar mejores personas con la finalidad de contribuir en el crecimiento de la institución.

En muchas ocasiones, el trabajo absorbe tanto nuestra dedicación, que perdemos de vista todos los conocimientos aprendidos; tal vez, porque los aplicamos casi automáticamente. Si bien, por un lado es positivo que los fundamentos y principios de la Pedagogía formen actualmente parte de mí, la elaboración de este trabajo, me ha permitido revalorar mi actividad como pedagoga dentro del ámbito empresarial. Al llevar a cabo una descripción, un análisis una crítica y algunas reflexiones, me doy cuenta de lo mucho que puedo seguir contribuyendo en la mejora de la persona humana.

## BIBLIOGRAFÍA

### BÁSICA:

- Chiavenato Idalberto, Fittipald de Ruiz, María Isabel; ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, Mc Graw Hill, México, 1989, 578 págs.
- Harris, O.Jeff, Jr.; ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, Editorial Limusa, México, 1980, 586 págs.
- Mattos, Luiz Alves de; COMPENDIO DE DIDÁCTICA GENERAL; Editorial Kapelusz; Buenos Aires, 1981, 355 págs.
- Nerici, Imideo; HACIA UNA DIDÁCTICA GENERAL DINÁMICA, Editorial Kapelusz, Buenos Aires, 1973, págs.
- Rodríguez Estrada, Mauro, et. al; ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACITACIÓN, Mc Graw Hill, México, 1990, 122 págs.
- Siliceo, Alfonso; CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL; Editorial Limusa; México, 1981, 125 págs.

### COMPLEMENTARIA:

- Calderón Cordova, Hugo; MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, Editorial Limusa, México
- Chavarría Olarte, et al; ORIENTACIONES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE TESIS; Editorial Trillas, México, 1993, 115 págs.
- García Hoz, Víctor; PRINCIPIOS DE PEDAGOGÍA SISTEMÁTICA; Ediciones Rialp, España, 1960,694 págs.

- Océano, DICCIONARIO DE SINÓNIMOS Y ANTÓNIMOS; Ediciones Océano, España, 199
- Pinto Villatoro, Roberto; PROCESO DE CAPACITACIÓN; Editorial Diana, México, 1990, 199 págs.
- Planchard, Emile, LA PEDAGOGÍA CONTEMPORÁNEA, traducción Víctor García Hoz, Editorial Rialp, Madrid, 1975, 125 págs.
- Santillana, DICCIONARIO DE LAS CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN; Editorial Santillana, México. 1983.
- Titone, Renzo; METODOLOGÍA DIDÁCTICA; Editorial Rialp, España, 1981, 707 págs.