

Formato Resumen Analítico Especializado

Título del Proyecto
Propuesta de Automatización de Proceso Aprobación De Los Términos Y Condiciones De Los Productos Y Servicios De Redeban En La Plataforma propia de la Red
Tema de investigación – Línea de investigación
Proyecto Aplicado
Nombres y Apellidos y número de identificación
Nathaly Lavado Cárdenas - 1013593472
Resumen
Este documento se basa en la problemática que tiene la compañía en el proceso de afiliación a comercios, donde la aprobación de términos y condiciones por parte del cliente se realiza de forma manual, conllevando un tiempo extenso de activación al producto adquirido, así mismo, se estudia una propuesta de automatización mejorando el tiempo de respuesta y agilizando el proceso.
Palabras clave (máximo 5 palabras clave)
<p>Digitalización: Es el proceso de convertir un formato físico a digital, convirtiéndose en operaciones en medios digitales. Economipedia (junio 2021)</p> <p>Innovación: es un proceso que consiste en modificar elementos, ideas o protocolos ya existentes con el fin de mejorarlos, aunque también es posible en la implementación de elementos totalmente nuevos. (Economipedia, noviembre 2019)</p> <p>Tecnología: Es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema. es una respuesta al deseo del hombre de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas a lo largo del tiempo que se utilizan de manera organizada con el fin de satisfacer alguna necesidad. (Economipedia, marzo 2020)</p> <p>Términos y condiciones: Son las estipulaciones que se incorporan al texto de un contrato y que incluyen los derechos y deberes que comprometen a las partes que lo suscriben y hace referencia a las cláusulas tipo de los contratos de adhesión que no pueden ser negociados por las partes. (Glosario de términos jurídicos 2021).</p> <p>Gestión documental: Es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de la documentación. (Russo Patricia, octubre 2009)</p>
Descripción del problema
<p>Hoy en día, la firma del cliente en la aceptación de términos y condiciones se realiza de manera física en papel, este formato se envía a custodia, labor que es tercerizada a través de una empresa de archivo contratada por la compañía. En ocasiones se presenta la dificultad que se requiere atender solicitudes de clientes o de entidades de instancia superior del sector financiero en donde se requiere acceder al formato físico de términos y condiciones. Esto implica para la compañía, hacer la solicitud a la empresa tercera para hacer el trámite de solicitud del documento físico y esperar los tiempos de respuesta para que el documento llegue físicamente a la empresa y con esto atender el requerimiento, generando demoras en la atención.</p> <p>El proceso actual de aceptación de términos y condiciones como está funcionando es un proceso manual y poco ágil, porque adicional a las dificultades en la atención oportuna de requerimientos de clientes o entidades solicitantes de la información se generan gastos adicionales recurrentes asociados al almacenamiento en espacios físicos de la documentación en custodia .</p> <p>Por otra parte, la compañía está migrando su orientación de negocio hacia la eliminación del manejo del papel, por lo tanto, se hace relevante la automatización de procesos.</p>

Formato Resumen Analítico Especializado

De esta manera la pregunta de investigación es:

¿Como se puede automatizar el proceso de aprobación de términos y condiciones de los productos y servicios de Redeban en la plataforma Red de Bancolombia?

Con esta iniciativa de proyecto, se busca construir una propuesta de automatización en donde el cliente reciba en su correo electrónico el formato de términos y condiciones, para ser aprobado en línea y así mismo dejar la trazabilidad asegurando la custodia de la documentación de manera digital.

Objetivos

Objetivo General

Construir una propuesta de automatización para el proceso de aprobación de los términos y condiciones de los productos y servicios de Redeban en la plataforma propia de la red, generando agilidad en el procedimiento y confianza en los usuarios interesados del servicio.

Objetivos Específicos

1. Realizar diagnóstico inicial del proceso de afiliación en la compañía y la competencia, con el fin de revisar las demoras en tiempos del proceso, mediante levantamiento de datos primarios.
2. Definir requerimientos para la automatización del proceso de términos y condiciones, mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico de proceso.
3. Elaborar refinamiento de requerimientos en validación con proveedor de servicio para la definición de especificaciones técnicas del desarrollo de software requerido.

Metodología

La metodología utilizada para la presente investigación es de tipo exploratorio y descriptivo; en la primera parte de la investigación se hace una revisión inicial del proceso que se está realizando actualmente en la compañía para afiliar comercios, su documentación y manejo, se revisan las estadísticas que se tienen mes a mes y en el último año del total de las afiliaciones en la entidad, se validan las novedades de requerimientos del formato físico de términos y condiciones, y con esta información genera un diagnóstico inicial de la empresa a partir de fuentes primarias de información y se analiza el proceso de la competencia a partir de la lectura de fuentes secundarias. Posteriormente, se analiza la problemática del proceso a partir de la utilización de herramientas de diagnóstico de procesos: usando la herramienta Sipoc y el diagrama causa y efecto, cuyo análisis y resultado permite definir las variables requeridas para la automatización del proceso, también se elabora un flujograma del proceso en donde se exponen las mejoras para la automatización.

En la etapa final, se refina la propuesta junto con el proveedor de desarrollo de software que administra y maneja actualmente las plataformas tecnológicas de Redeban, validando las especificaciones requeridas y la elaboración de prototipo que permita visualizar el diseño y la mejora propuesta sugerida de automatización del proceso de términos y condiciones Redeban.

Principales referentes teóricos y conceptuales (Marco teórico)

Marco Referencial

Al realizar la investigación documental, lecturas y análisis sobre procesos tecnológicos, se encuentra a la industria financiera interesada en incluir en sus procesos, modelos de innovación y agilidad, ya en la actualidad se viene trabajando de una maneja antigua, con limitantes en tiempos de respuesta ágiles. Es por esto, que a continuación se expondrán las tendencias actuales en tecnología para ser aplicadas al sector financiero.

Retos de tecnología e innovación en la banca

Grandes retos se han presentado en el trascurso del tiempo, recientemente la pandemia (COVID-19) mostró la innovación tecnológica que se puede dar al encontrar soluciones rápidas en los peores momentos del confinamiento, como lo fueron nuevas formas de comunicación, entretenimiento, movimientos bancarios, entre otros. Por ejemplo, BBVA fue uno de los grandes bancos en el mundo que logró mantener la operatividad de los gestores en remotos, mejorando respuesta a sus consultas a través de los canales digitales y a su vez manteniendo la satisfacción y seguridad de sus clientes, moviendo así rápidamente las grandes masas. (BBVA, 2022).

Debido a la gran demanda del cambio tecnológico han aparecido nuevos servicios de banca digital, como los pagos online en Colombia (Nequi, Nubank, Powwi, Rappipay, Tpage), que permiten pagar cuentas, realizar compras, recibir dinero y emitir reembolsos fácilmente y de manera segura, así como por este mismo hecho, las soluciones digitales que ya existían han innovado sus infraestructuras convirtiéndose en opciones incluso mejores. (Galeano, 16 de febrero, 2021)

Otra tecnología innovadora es la firma digital y comercio electrónico que se ha establecido como norma para hacer negocios, basada en una tecnología capaz de automatizar transacciones comerciales asociadas a las empresas mediante mecanismos electrónicos y sin uso del documento basado en papel. (Ruiz Dotras, Noviembre 2014).

El concepto de firma electrónica y firma digital se ha desarrollado, como un medio de identificación personal en el campo de la robótica, la cibernética y la informática, la cual es desarrollada y comercializada por entidades de certificación, que pueden ser públicas o privadas como por ejemplo las Cámaras de Comercio que cuentan con la respectiva autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio, su origen puede ser nacional o extranjero. (Morales-Sánchez, 2016).

Las tendencias mundiales

Las tendencias mundiales se han convertido en un debates y políticas públicas sobre la innovación que mueve a gran parte del planeta. Actualmente es uno de los instrumentos de análisis comparativo del que disponen los directivos de empresas, los encargados de formulaciones políticas y otras áreas en conocer de una manera más clara la situación de la innovación en todo el mundo, todos ellos recurren al GII para evaluar el avance logrado, (Hernández, Enrique, 2020).

La nueva Era Financiera

La nueva era financiera, tiene lugar a una serie de factores y circunstancias que ha permitido la integración de mercados financieros en el cambio hacia el avance tecnológico, facilitando y unificando la negociación de productos y servicios, teniendo como resultado una evolución y aparición de nuevos procesos, ágiles e innovadores productos y servicios, que permitan la flexibilidad y adaptabilidad de las operaciones frente al crecimiento de la volatilidad y el mayor riesgo en el mercado y la presencia de nuevos competidores, (Ruiz E, 2014).

Marco Teórico

Los términos y condiciones son considerados en la organización de suma importancia, ya que allí se registra de una forma organizada y estructurada la información valiosa de las políticas y condiciones del manejo de un producto o servicio.

Estas condiciones se celebran entre un prestador de un servicio/producto y quien requiere y acepta tomar ese servicio/producto, median contratos y reglamentos que regulan lo que se ofrece y lo que se recibe,

dejando estipulado por la aceptación del conjunto de políticas y reglas los derechos y obligaciones de ambas partes.

Innovación y tecnología: Conocer los tipos de innovación que existen, hace que se lleve una idea de la velocidad de impacto que está teniendo la innovación a todos los niveles en las industrias y ámbitos sociales, hay que remontarse a los años noventa del siglo pasado. En ese momento Paul Volcker, responsable de la Reserva Federal de Estados Unidos, aseguró en uno de sus más famosos discursos que la principal innovación tecnológica que había implementado el sector financiero en todo el siglo XX había sido el cajero automático, por el valor añadido que había supuesto en el proceso de intercambio de dinero. (BBVA, 25 oct 2021)

Desde entonces, y solo en referencia a la industria financiera, se ha vivido, por ejemplo, la introducción de la banca electrónica, los neobancos, los pagos digitales, el 'blockchain' y la inteligencia artificial para la seguridad de los procesos o nuevas compañías 'fintech' que prometen modelos disruptivos de negocio para este segmento, bajo los prismas de una comunicación omnicanal con los clientes, aportar nuevos servicios de valor añadido y de personalización para los usuarios o mejorando los sistemas digitales de gestión financiera de otras industrias, por citar solo algunos casos. (BBVA, 25 oct 2021)

Digitalización, el nuevo desafío de la banca: Sistema bancario se encuentra con un entorno cada vez más competitivo y con usuario que exige mayor calidad y menores tiempos de atención a la vez que exige mayor rentabilidad de su parte. Es por eso por lo que el valor que ofrece la banca debe ser sostenible y adaptarse a la nueva realidad virtual. (Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, 2016).

Marco Conceptual

A continuación, se relaciona conceptos que se abordan en la investigación, para poder comprender con mayor claridad el alcance del proyecto.

Términos y condiciones: Son las estipulaciones que se incorporan al texto de un contrato y que incluyen los derechos y deberes que comprometen a las partes que lo suscriben y hace referencia a las cláusulas tipo de los contratos de adhesión que no pueden ser negociados por las partes. (Glosario de términos jurídicos 2021).

Cero papel: Es la implementación de reducir ordenada y plateadamente la utilización de documentos físicos, orientando la utilización de documentos y formularios digitales. (Glosario archivo general, 29 oct 2013).

Gestión documental: Es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de la documentación. (Russo Patricia, octubre 2009)

Digitalización: Es el proceso de convertir un formato físico a digital, convirtiéndose en operaciones en medios digitales. Economipedia (junio 2021)

Innovación: es un proceso que consiste en modificar elementos, ideas o protocolos ya existentes con el fin de mejorarlos, aunque también es posible en la implementación de elementos totalmente nuevos. (Economipedia, noviembre 2019)

Tecnología: Es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema. es una respuesta al deseo del hombre de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas a lo largo del tiempo que se utilizan de manera organizada con el fin de satisfacer alguna necesidad. (Economipedia, marzo 2020)

Resultados

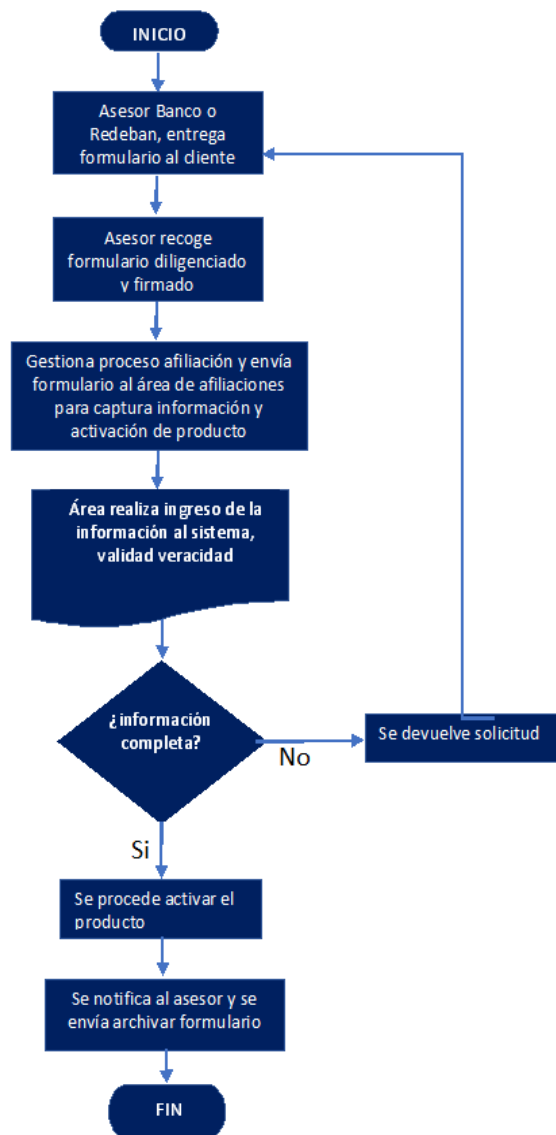
A continuación, se presentan los resultados obtenidos para la construcción de la propuesta de automatización del proceso de aprobación de los términos y condiciones de los productos y servicios de Redeban en su plataforma.

Se realizó un diagnóstico Inicial del proceso de Afiliación en la compañía y la competencia, se encontraron hallazgos en la revisión interna del proceso, descripción de la información obtenida en cifras reales en diagramas y comparativos.

Revisión del proceso y documentación actual de las afiliaciones de la compañía.

El proceso inicia con la entrega del formulario de afiliación al cliente, quien lo diligencia, firma y lo hace llegar hasta el asesor, luego se valida la información recibida y es transmitida a sistema para la activación del producto, posteriormente el documento es remitido para archivo, este proceso puede tener un tiempo de demora de 5 a 8 días.

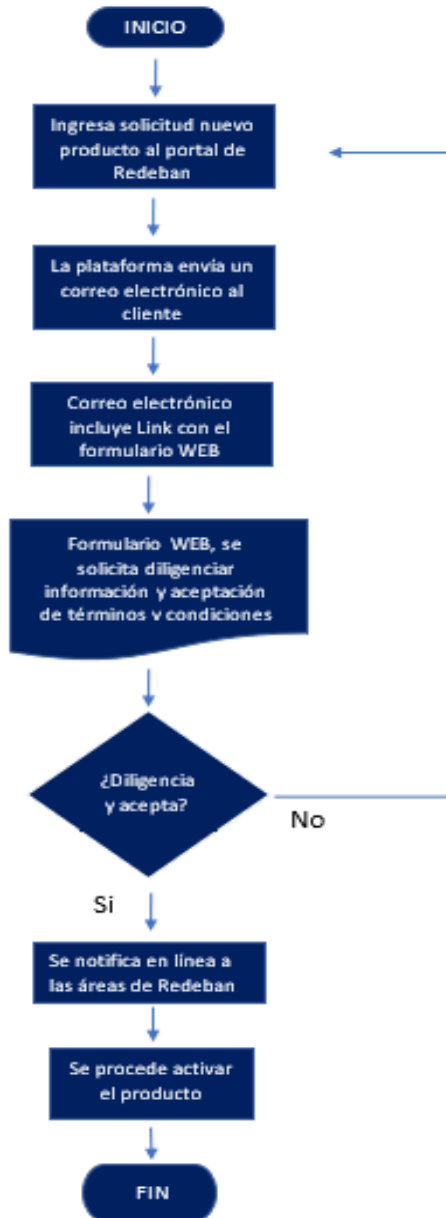
Flujograma del proceso actual



Formato Resumen Analítico Especializado

Nota: Se describe proceso actual utilizado para la recepción de formulario de afiliación.
Elaboración Propia (2022).

Flujograma del proceso mejorado para automatización



Nota: Se presenta flujograma con la propuesta de mejora en el proceso, realizando automatizaciones. Elaboración propia.

Bibliografía ((Referencias))

- BBVA, (25 oct 2021), Conoces todos los tipos de innovación que existen
<https://www.bbva.com/es/conoces-todos-los-tipos-de-innovacion-que-existen>
- BBVA, (2018) Los cuatro cambios tecnológicos que están transformando la banca
<https://www.bbva.com/es/los-cuatro-cambios-tecnologicos-estan-transformando-la-banca/>
- BBVA (2022) BBVA migra a la nube los servicios de atención al cliente para mejorar el servicio
<https://www.bbva.com/es/bbva-migra-a-la-nube-los-servicios-de-atencion-al-cliente-para-mejorar-el-servicio/>
- Economipedia (junio 2021) - Digitalización
[Digitalización - Qué es, definición y concepto | 2023 | Economipedia](https://economipedia.com/definiciones/digitalizacion-que-es-definicion-y-concepto-2023.html)
- Economipedia (noviembre 2019) - Innovación
<https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>
- Economipedia (marzo 2020) – Tecnológica
<https://economipedia.com/definiciones/tecnologia.html>
- Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, (2016), Digitalización, el nuevo desafío de la banca
https://www.altonivel.com.mx/assets/extras/ebooks/deloitte/Digitalizacion_nuevo_desafio_la_banca.pdf
- Galeano, S. (16 de Febrero de 2021). Top 5: Los mejores servicios financieros y banca online en Colombia. Bogotá, Bogotá, Colombia. <https://marketing4ecommerce.co/banca-online-en-colombia/>
- Glosario archivo general (29 oct 2013)
<https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=161&/iniciativa-cero-papel>
- Glosario de términos jurídicos (2021) – Términos y condiciones
<https://www.noticias-juridicas.es/glosario-de-terminos-juridicos/terminos-y-condiciones/>
- González, M. R., & Pérez, E. M. (1989). La innovación tecnológica y su gestión (Vol. 25). Marcombo. Barcelona (España).
- Hernández, Enrique (2020), Índice Global de Innovación 2020, “Las tendencias mundiales”, Forbes México
<https://www.forbes.com.mx/indice-global-de-innovacion-2020-las-tendencias-mundiales/>
- Morales-Sánchez, F. (2016). Validez de la prueba electrónica: un estudio sobre la firma digital y electrónica. *Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Derecho*. Bogotá, Colombia. repositorio institucional de Universidad Católica de Colombia
<https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/2497714e-d03e-4bf4-951c-84ff3f5d7d4b>
- Pérez M, Gutiérrez M,(2010), Arquitectura de la información en entornos WEB, Ediciones Trea,
<http://hdl.handle.net/2445/123351>
- Rojas, L. (2016). N° 24. La revolución de las empresas Fintech y el futuro de la Banca. Disrupción tecnológica en el sector financiero. Caracas: CAF. Retrieved from
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/976>
- Ruiz Dotras, E. (Noviembre de 2014). La nueva era de los mercados financieros. *Oikonomics, Revista de los Estudios de Economía y Empresa*(2).
https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/recursos/documents/02/Oikonomics_E_Ruiz_es.pdf
- Russo Patricia (octubre 2009). Gestión documental en las organizaciones, Editorial UOC
https://www.google.com.co/books/edition/Gesti%C3%B3n_documental_en_las_organizaciones/AOKL0OYJp54C?hl=es&qbpv=1&dq=Gesti%C3%B3n+documental&printsec=frontcover