

PLAN DE ACCIÓN PARA IMPACTAR EL SISTEMA DE CALIDAD ANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO CORE BANCARIO

ACTION PLAN TO IMPACT THE QUALITY SYSTEM BACK TO THE CORE BANKING IMPLEMENTATION

Andrés Francisco Carrillo Alvarado
Ingeniero Industrial
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
u6700470@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El Core Bancario es el eje central de la operatividad de cualquier entidad financiera sin importar el tamaño de la misma, por ende el cambio de este lleva consigo un gran impacto en toda la organización, desde la vinculación del cliente, la atención y respuesta al mismo, así como el soporte de la operatividad misma. Junto con la implementación de un nuevo Core Bancario, paralelamente debe irse afectando el sistema de gestión de calidad, pasando por el análisis de la normatividad vigente y el mapa de procesos que la entidad ha establecido con el fin de poder identificar que procesos se verán mayormente afectados por la puesta en marcha del software que soporta la operación de la entidad financiera. Una vez identificados los macroprocesos que requieren ser impactados, de acuerdo con la operación de un nuevo core bancario, se identificará un plan de acción que permita de manera lógica y ordenada iniciar afectar el sistema de gestión calidad sin que se pierda la trazabilidad de la información, se encuentre disponible para los usuarios finales de manera oportuna, siendo así congruente con cada uno de los módulos implementados.

Palabras clave: Core bancario, mapa de procesos, sistema de gestión de calidad

ABSTRACT

The Core Banking is the backbone of the operation of any financial institution regardless of the size of it , thus changing this carries a great impact on the entire organization, from customer loyalty , attention and response to and support the same operation. Along with the implementation of a new core banking, must go parallel affecting the quality management system , through analysis of current regulations and processes map the entity has established in order to identify which processes will be largely affected by the implementation of software that supports the operation of the financial institution . Once the macro that need to be impacted , according to the operation of a new core banking , a

plan of action to a logical and orderly manner affect log quality management system without the traceability of information loss is identified identified , is available to end users in a timely manner , thus being consistent with each of the modules implemented .

Keywords: Core Banking, quality management system, processes map

1. INTRODUCCIÓN

En una sociedad donde el avance tecnológico se ha convertido en una ventaja competitiva evidente en cualquiera de los sectores económicos, no es de extrañar que uno de los sectores con mayores utilidades en el país es el sector bancario requiera siempre estar a la vanguardia tecnológica. Este es el caso de una institución financiera constituida en 1978 ofreciendo a sus clientes productos de crédito y de inversión en los CDT, sin embargo desde el 2011 optó por ampliar su portafolio de productos ofreciendo desde entonces cuentas de ahorro, como una estrategia de crecimiento, buscando ser más competitiva en el sector y convertirse en una alternativa de ahorro, crédito e inversión para el público en general. Por supuesto vigilada y controlada por la Superintendencia Financiera de Colombia –SFC-

Bajo esta nueva estrategia de crecimiento tanto en productos, en clientes y en capital y de competitividad tecnológica, la institución financiera decidió hacer un cambio radical en su CORE¹ bancario comprando una solución en ambiente WEB en la cual se implementarán los módulos de parametrización, clientes, ahorros y tarjeta débito, CDT, crédito, cartera, contabilidad y home banking, desplazando el anterior sistema programado en ambiente S400.

Pero para la implementación del CORE bancario no basta con tener en cuenta únicamente los requisitos tecnológicos de software, hardware y comunicaciones, sino que igualmente debe contemplar la normativa vigente que se ha expedido en cuanto a seguridad de la información y protección de los datos del cliente expedidas por la SFC y el gobierno colombiano.

Para la Financiera, y en general para cualquier empresa, dos de los pilares que guiarán hacia el aseguramiento de una mejor gestión, son las herramientas tecnológicas y un sistema de calidad. En concordancia con lo anterior, se ha optado por implementar un nuevo CORE bancario que

¹ CORE: Intercambio en tiempo real centralizado del inglés “Centralized Online Real-time Exchange” lo que básicamente quiere decir que todas las oficinas del banco acceden las aplicaciones a fuentes de datos centralizadas. Esto significa que los depósitos realizados se reflejan inmediatamente en los sistemas automatizados del banco y el cliente puede retirar el dinero depositado en cualquiera de las sucursales del banco en todo el mundo. [1]

haga la gestión operativa más eficiente y eficaz, lo que redundará en mejores tiempos de repuesta al cliente, y de manera paralela un sistema con una interface más amigable para el usuario. Estos cambios tecnológicos que se manifiestan de cara al usuario final, impactan altamente el sistema de gestión de la calidad, debido a que los procesos y procedimientos están directamente ligados a la herramienta tecnológica, desde la creación del cliente hasta la cancelación de cualquiera de los productos del cliente, pasando por su administración y control; así que indudablemente siempre que se impacte de manera tan drástica la herramienta que soporta la operación será imperativo modificar el sistema de calidad, principalmente los procesos misionales y de apoyo.

Es precisamente el objetivo de este trabajo establecer un plan de acción para afectar el sistema de calidad de la financiera en cuanto a la implementación de un nuevo CORE bancario de acuerdo con el orden de instalación definido por la gerencia del proyecto, de tal manera que se mitigue el impacto que la entrada en marcha del nuevo aplicativo sobre la operatividad de la empresa, haciendo un trabajo coordinado entre la implementación del CORE y la actualización del sistema de gestión de calidad.

1.1. CONTEXTO DE LA EMPRESA

Durante el año 2009 en la financiera se produce un hito que cambia drásticamente el rumbo de la entidad al ser vendida a unos inversionistas españoles, con amplia experiencia en el sector financiero tanto en Estados Unidos, en Latinoamérica como en Europa. Con este cambio la financiera se planteó transformarse en varios frentes con la entrada de capitales frescos: una nueva estrategia para el crecimiento del negocio, puesta en práctica de novedosas políticas de crédito, incorporando nuevo personal a la empresa, ampliación del portafolio de productos potenciando el crecimiento de las operaciones comerciales y la implementación de un sistema de gestión de calidad.

En razón a los cambios que la nueva dirigencia quería implementar, y posterior de un análisis exhaustivo del mercado y de la legislación colombiana, el primer paso fundamental fue cambiar su razón social, pasando de ser una “Financiera” por convertirse en una “Compañía de Financiamiento Comercial” lo cual le permitiera afianzar las estrategias que se querían desarrollar, particularmente ampliar su portafolio de productos con cuentas de ahorro que a la fecha no contaba. Esta nueva oferta de producto trajo consigo la modificación de cada una de las sucursales, 11 a nivel nacional ubicadas en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Neiva, Ibagué, Pasto y Bucaramanga, ya que no contaban con área de “Cajas” lo cual es fundamental para productos de ahorro a la vista.

La adecuación en las instalaciones no fue la única modificación que se hizo necesaria para optar a la apertura de cuentas de ahorro, se identificó que el CORE bancario con el que contaba la recién nombrada compañía de financiamiento requería actualización, tanto para la administración de la cuenta de ahorro como para el módulo de caja que estaría de la mano con la adecuación física. Esta actualización, de por mas demorada, no presentó los resultados esperados para la gerencia general, como para el área operativa ni para el área de soporte tecnológico, lo que conllevó a que se tomara la decisión de comprar un nuevo CORE bancario que cumpliera con las expectativas de la compañía de financiera y que fuera acorde con las estrategias planteadas por los nuevos inversionistas.

Paralelamente, se comenzó a gestar el sistema de gestión de calidad de la empresa, por lo cual se creó la dirección de Procesos y Calidad, a la cual se le designó la tarea del diseño, implementación y mantenimiento del sistema de gestión bajo el modelo ISO:9001, con miras en una segunda fase optar por la certificación del mismo.

2. MATERIALES Y MÉTODO

2.1. MATERIALES

Para la implementación de un CORE Bancario en una entidad financiera se deberán tener en cuenta la siguiente normativa:

- a. **Circular 052 de 2007 capítulo décimo segundo de la SFC:** la cual establece los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios.
- b. **Ley 1266 de 2008 Congreso de la República “Ley Habeas Data”:** por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- c. **Ley 1581 de 2012 Congreso de la República. “Ley General de Protección de Datos”:** tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

Por otra parte es necesario revisar el mapa de procesos que la entidad ha definido en su interior, el cual se describe de la siguiente manera:

Mapa de procesos: la Financiera ha establecido su mapa de procesos el cual cuenta con macroprocesos estratégicos: gestión de calidad, direccionamiento estratégico, desarrollo de productos y

servicios y gestión de riesgos. En cuanto a los macroprocesos misionales ha definido: gestión comercial, operaciones y legalizaciones, crédito, cobranzas, tesorería front y tesorería back; mientras que macroprocesos de apoyo se han definido: gestión humana, tecnología, contabilidad, gestión administrativa y presupuesto, gestión jurídica, y mercadeo y servicio al cliente; mientras que de evaluación y mejora está el proceso de auditoría

El tercer componente a revisar dentro de los materiales se encuentra la documentación para los usuarios entregada por el proveedor del CORE Bancario, para implementación y uso.

Manuales de administrador y usuarios: el proveedor del CORE bancario ha suministrado manuales de administrador de la aplicación y manuales de usuario de los módulos que serán entregados a medida que estén siendo implementados.

2.2. MÉTODO

Para la elaboración de este trabajo se ha empleado una metodología descriptiva-documental, partiendo de tres elementos: la normatividad vigente, el material entregado por el proveedor del CORE Bancario y el mapa de procesos de la financiera. Con estos tres elementos, se construirá una matriz de relación para con ello poder definir las relaciones existentes entre estos componente de lo que será el plan de acción.

2.2.1. Análisis de Normas Vigentes

- Circular 052 de 2007. Capítulo Décimo Segundo.

Mediante esta circular, los bancos e instituciones financieras deben proteger todos sus canales de atención a clientes frente a riesgos de fraude y de reputación.

Particularmente en el capítulo décimo segundo se definen los *“requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios”*. Dentro de este capítulo se establecen las obligaciones generales que a saber son:

- Seguridad y calidad de la información
- Tercerización de servicios
- Documentación
- Divulgación de la información

Adicionalmente se determinan los parámetros que debe cumplir cada uno de los canales con los que cuales cuente cualquier institución financiera.

En el caso de la financiera cuenta con Oficinas, cajas receptoras de cheques y efectivo, POS², call center, internet y prestación de servicios a través de nuevos canales. Este último hace referencia a PSE³ para abonos a cuenta de la entidad desde Bancos o para pagos de productos de colocación con cuentas de ahorros o corrientes en otras entidades financieras.

En virtud a lo anterior, en la implementación de un Core Bancario es necesario validar los módulos de caja y de consultas, ya sea para brindar información personalizada o por el call center, garantizando que los datos que allí reposen sean confiables respecto a las actividades de los clientes y a la información con la cual se dio apertura al producto ya sea de captación, colocación o inversión.

Adicionalmente, es necesario verificar que el Core cuente con la conectividad necesarias para los canales de PSE e internet banking⁴, con un canal seguro https⁵ para la transferencia de información con los POS y con el web banking para así minimizar el riesgo de fraude informático.

- Ley de Habeas Data

La ley 1266 de 2008 conocida como Hábeas Data fijó finalmente un marco normativo que establece el tiempo de permanencia de la información negativa de los colombianos, así como la forma en que se deben hacer reclamos por errores e inconsistencias, y las sanciones para bancos, empresas de telefonía celular u administradores de la información si no hacen las correcciones pertinentes.

Esta Ley es de suma importancia, ya que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y todos los derechos y libertades constitucionales consagrados particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Esta ley al ser enfocada en instituciones financieras, su incumplimiento acarrearía consigo multas y sanciones para las entidades vigiladas, ya que sus reportes a centrales de riesgo de manera errónea afectan directamente el historial crediticio de los clientes, por ello desde el proceso de cobranza y el software que desde allí se emplee para la generación de

² POS. Punto de Venta, del inglés Point Of Sale.

³ PSE. Pagos Seguros En línea.

⁴ Internet Banking se define como la banca virtual mediante internet, desde la cual los clientes podrán efectuar consultas, pagos y transferencias entre cuentas/productos de la misma entidad financiera o con otras de acuerdo con los convenios firmados.[4]

⁵ HTTPS: Hypertext Transfer Protocol Secure (en español: *Protocolo seguro de transferencia de hipertexto*), es un protocolo de aplicación basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de Hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.[5]

reportes a centrales de riesgo debe estar perfectamente coordinado y alineado con las directrices que esta ley dicta.

- Ley General de Protección de Datos

La Ley 1581 de 2012 es una reglamentación que complementa, en cuanto a cubrimiento, a la ley 1266 de 2008 ya que esta busca desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Si bien al tratarse de una entidad financiera, se rige por la ley de habeas data, la ley general de protección de datos, es más amplia que la mencionada habeas data, ya que hace referencia del uso de la información del cliente en cuanto a su uso comercial, por lo cual se deberá validar que existan las políticas adecuadas en el proceso de servicio al cliente para que el cliente autorice el envío de información comercial, reportes a otras entidades (diferentes a centrales de riesgo y entes regulatorios), compartir datos con empresas del mismo grupo empresarial o externas.

2.2.2. Core Bancario

El Core Bancario de una entidad financiera es de vital importancia para el desarrollo normal de las actividades de la misma. Las entidades financieras, en general pueden optar por tres caminos, el primero de ellos, es instalar varios software que soporten la operatividad de la empresa, así que podrán contar con varios Core Bancarios especializados en uno o varios temas que permitan fusionarse apropiadamente de tal manera que se complementen mutuamente y obtener el máximo de rendimiento de cada uno de ellos y redunde en mejor servicio de cara al cliente o usuario.

El segundo camino, es desarrollar un Core Bancario de acuerdo con su operación, en conjunto con el área de desarrollo tecnológico de la entidad o algún aliado estratégico que permita desarrollar el software que cumpla con la normatividad vigente, las políticas internas y los procedimientos establecidos de la entidad.

El tercer camino, el cual fue el seguido por la financiera, es implementar un Core Bancario único que soporte todos los procesos y procedimientos operativos de la entidad. Esta opción lleva consigo una parametrización del Core Bancario por parte del proveedor de los productos de la entidad, y de los procedimientos exigidos por la ley, sin embargo los procedimientos si deben alinearse de acuerdo con las bondades y restricciones que el Core Bancario brinda.

El proveedor del software, entrega de la mano del Core Bancario: capacitación a usuarios, manuales de usuario a nivel completo de la herramienta tanto para su parametrización, como para su uso, personal disponible para la etapa de implementación y un contrato adicional para mantenimiento, soporte técnico, desarrollo y actualización.

2.2.3. Mapa De Procesos

La financiera si bien no está certificada en su sistema de gestión de calidad, si busca en un futuro cercano lograrlo de acuerdo con el plan estratégico determinado por los nuevos dueños, tarea que es liderada por la Dirección de procesos y calidad.

Para iniciar con la implementación del sistema de gestión, la financiera generó un mapa de procesos, clasificándolos en cuatro niveles: macroprocesos estratégicos, macroprocesos misionales, macroprocesos de apoyo y macroproceso de evaluación y mejora, como se observa en la figura 1.

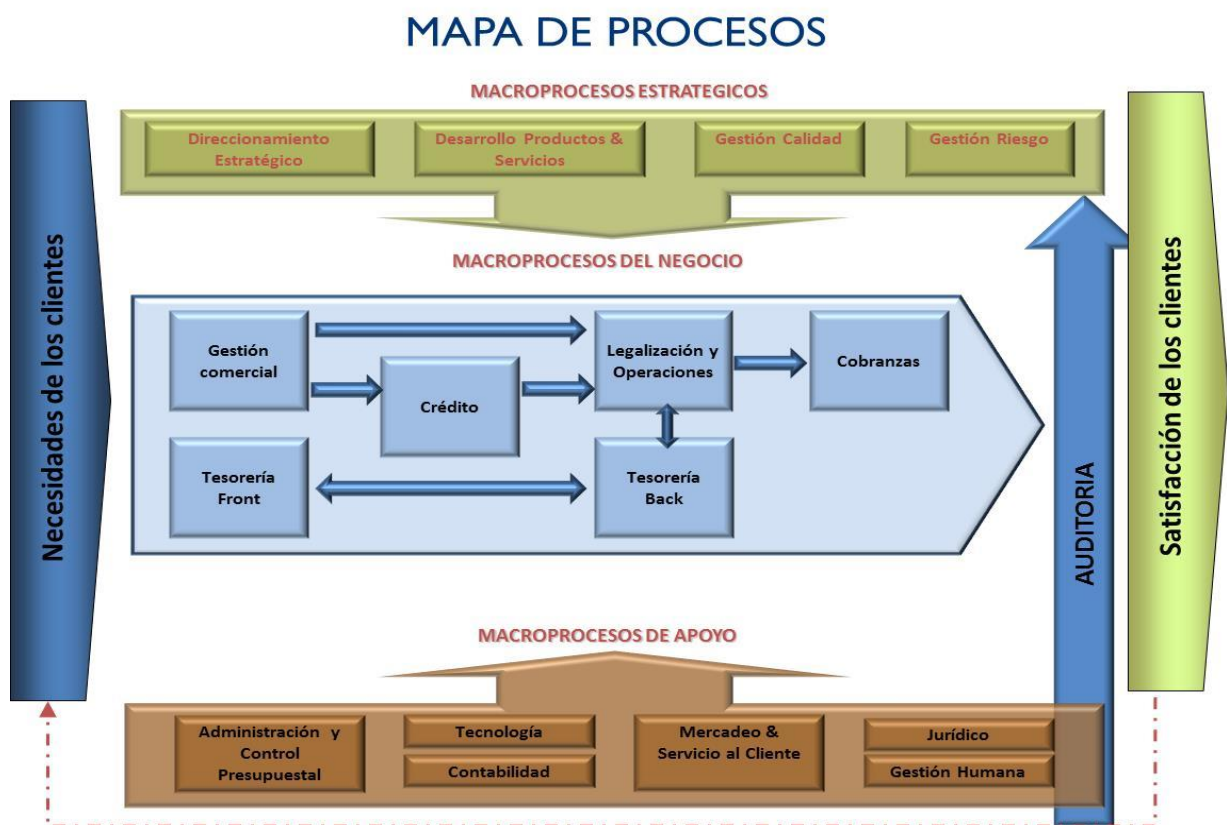


Figura 1. Mapa de procesos entidad financiera

Es importante mencionar el esquema documental implementado dentro de la financiera, ya que de acuerdo con el nivel de impacto que la implementación del Core Bancario sobre el sistema de gestión de calidad se verá reflejado en la clasificación presentada en la siguiente tabla.

Abreviatura	Tipo documento
CP	Caracterización de proceso
MN	Manual
PR	Procedimiento
IN	Instructivo
DC	Documento
FR	Formato

Tabla 1. Esquema documental de la financiera

2.2.4. Alineación Entre Normas, Core Bancario y Mapa De Procesos

La alineación entre normas vigentes, core bancario y mapa de procesos de la entidad se deberá surtir en dos fases, la primera es validar el cumplimiento de la normatividad vigente versus el Core bancario a implementar. La segunda fase es revisar si la implementación del Core bancario con los nuevos productos que el mismo permite, como la tarjeta débito y el internet banking.

Otro aspecto, es la correlación de la normatividad vigente con el mapa de proceso de la financiera, la cual ya fue contemplada en la concepción del mismo, siendo avalado por la Gerencia de Tecnología, Gerencia de Riesgos y la Gerencia Jurídica.

- Alineación de la normatividad vigente con el Core Bancario

Para revisar si el Core cumple con los requerimientos de norma es necesario, además de la información que el proveedor indica al respecto, diligenciar una lista de chequeo donde se va validando los requisitos de la norma contra el funcionamiento y cumplimiento de la herramienta a instalar.

LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO DEL CORE BANCARIO FRENTE A NORMATIVIDAD VIGENTE

No.	ASPECTO	SI	NO
1	Permite consultas completas de la información del usuario y sus productos		
2	Es posible efectuar cambios en la información registrada en la base de datos		
3	Se generan y transmiten reportes a las centrales de riesgos en los formatos exigidos por la ley		
4	Se pueden radicar PQR a través del sistema dando trazabilidad al mismo para dar respuesta oportuna al cliente o usuario		
5	Se puede parametrizar la herramienta de tal forma que información confidencial sólo sea consultada por personal autorizado o con el perfil indicado		
6	Se podrá marcar en el sistema si existe autorización o no para brindar información a otras entidades cuando así sea necesario		
7	Permite actualización de datos de manera masiva por cargas de archivos planos		
8	Maneja niveles de información dentro de la base de datos del Core Bancario		
9	Se puede relacionar con otras bases de datos para cruzar información de la información suministrada		
10	Se pueden cargar imágenes digitalizadas de los soportes aportados por los clientes.		
11	Es posible parametrizar los tiempos de reportes negativos de acuerdo con la altura de mora registrada, con el fin de detener los reportes negativos		
12	Es posible corregir la calificación de un cliente cuando se haya demostrado que se ha incurrido en un error involuntario		
13	Se presta soporte por parte del proveedor para software implementado para atención del cliente		
14	La información de los clientes y productos está cifrada cuando viaja a través de internet o red interna		
15	Se podrá limitar el acceso a internet a personal que atienda el call center		
16	Cumple con los protocolos de seguridad para acceso por internet banking		
17	Satisface las pruebas de vulnerabilidad y penetración a equipos servidores		
18	Se pueden mantener 3 ambientes simultáneos del CORE: Pruebas, desarrollo y producción		
19	Se pueden hacer copias completas y confiables de toda la base de datos para tener planes de continuidad del negocio.		
20	Ofrece interfaces seguras para los clientes y usuarios con la base de datos		

- **Alineación del Mapa de Procesos con el Core Bancario**

Para la alineación del mapa de procesos con la implementación del Core Bancario se debe revisar una a una las caracterizaciones de los macroprocesos para identificar si las funcionalidades ofrecidas requieren efectuar algún cambio en el mapa de procesos concebido al interior de la entidad financiera.

Macroprocesos	Modifica	Incluye	Elimina	Ninguna	Observaciones
Macroprocesos Gerenciales				X	
Direccionamiento estratégico					
Desarrollo de productos y servicios		X			Tarjeta débito en el producto de cuenta de ahorros
		X			Internet Banking
Gestión de calidad				X	
Gestión de riesgos				X	
Macroprocesos Misionales					
Gestión comercial				X	
Crédito					
Tesorería Front				X	
Legalizaciones y Operaciones		X			Soporte a tarjeta débito e internet Banking
Tesorería Back				X	
Cobranzas				X	
Macroprocesos de Apoyo					
Administración y control presupuestal					
Tecnología	X				
Contabilidad					
Mercadeo y Servicio al Cliente				X	
Jurídico				X	
Gestión humana					
Macroproceso de Evaluación y Mejora					
Auditoría				X	

2.2.5. IMPACTO AL SGC FRENTE AL NUEVO CORE BANCARIO

El impacto que la implementación de un nuevo Core bancario frente al Sistema Gestión de Calidad implementado dentro de la financiera, se evaluará en una escala de 1 a 5 cada uno de los procesos siendo 1 donde se presente impacto, y 5 donde se requiera un gran impacto dentro de los manuales, procedimientos, formatos y/o documentos existentes o porque se requiera su creación de acuerdo con los procedimientos vigentes.

Para esta calificación se tuvo en cuenta el listado de documentos vigentes en relación con cada uno de los módulos adquiridos más allá de su instante de implementación.

El macroproceso que más impactado se ve frente al core bancario, es el misional de Operaciones y Legalizaciones debido que este es el proceso central de la entidad donde se soportan los demás procesos de tal manera que se puedan cumplir los objetivos de cada proceso. El siguiente proceso que más impactado es el proceso de riesgos, ya que con el ingreso del core bancario es necesario evaluar todos los riesgos operativos que la nueva operatividad conlleva. El proceso estratégico de productos y servicios, es el siguiente en este orden, dado que en este proceso se centran los productos que se soportan en el core, y la implementación de un nuevo medio de manejo para la cuenta de ahorros y de un nuevo canal como lo es el internet banking.

Macroprocesos	Seguridad	Parametrización	Clientes	Ahorro	CDT	Caja	Crédito	Cartera	Tarjeta Débito	Internet Banking	Modulo contable
Macroprocesos Gerenciales											
Direccionamiento estratégico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Desarrollo de productos y servicios	1	1	5	5	5	2	5	1	5	5	1
Gestión de calidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gestión de riesgos	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Macroprocesos Misionales											
Gestión comercial	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
Crédito	1	1	5	1	1	2	5	1	1	1	1
Tesorería Front	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Legalizaciones y Operaciones	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Tesorería Back	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1
Cobranzas	1	1	5	1	1	2	4	5	1	1	1
Macroprocesos de Apoyo											
Administración y control presupuestal	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
Tecnología	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
Mercadeo y Servicio al Cliente	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	1
Jurídico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gestión humana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Macroproceso de Evaluación y Mejora											
Auditoría	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

El correcto y adecuado alineamiento de los requisitos exigidos por la normatividad vigente, el mapa de procesos de la entidad y el core bancario durante la etapa de pruebas, permitirá que el sistema de gestión de calidad esté acorde con la operatividad de la entidad, conservando así la premisa que la documentación debe estar vigente y actualizada en los puntos de uso, lo que permitirá que el flujo de operación de la entidad no se vea entorpecida por la actualización tecnológica que se está adelantando.

Por otra parte, al evaluar el impacto que el cambio de un core bancario sobre el mapa de procesos, y evidenciar que el mismo no sufre ningún cambio, permite determinar que el nuevo core cambiará las formas de efectuar las tareas pero que no cambian los macroprocesos de la entidad, lo que afirma que el mapa fue concebido correctamente.

3.1. PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA IMPACTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD ANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO CORE BANCARIO

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Actualización de manuales de producto	VP de Negocios	5 meses
	Generación de procedimiento para tarjetas débito		
	Creación Instructivos para Internet Banking		
	Actualización de Manual de vinculación de clientes		
GESTIÓN DE RIESGOS	Actualización de políticas de la seguridad de la información	Gerente de Riesgos	6 meses
	Actualización de riesgos operativos para los nuevos procedimientos		
	Determinación de los riesgos para nuevos canales y medios de manejo		
GESTIÓN COMERCIAL	Instructivo de atención y apertura de productos	Gerente Comercial	3 meses
	Formatos de vinculación		
	Instructivos de consulta en Core Bancario		
CRÉDITO	Manual de crédito	Gerente de Crédito	11 meses
	Manual de análisis, aprobación y desembolso de productos de crédito		
	Instructivo de prevalidación de prospectos de cliente en el sistema		
	Generación de formato de análisis de crédito		
	Instructivo de digitalización de documentos		
OPERACIONES Y LEGALIZACIÓN	Actualización de la totalidad de manuales de operación	Gerente de Operaciones	12 meses
	Generación de manuales tarjeta débito back office		
	Generación de sabanas de control de tarjeta débito		
	Generación de manual de caja		
TESORERÍA BACK	Actualización de manual de control de efectivo	Coordinador tesorería Back	4 meses
	Manual flujo de efectivo en oficinas y sucursales		
COBRANZAS	Actualización de generación de reportes a centrales de riesgo	Jefe de Cartera	6 meses
	Actualización del manual de cartera		
	Actualización de protocolos de cobranza		
ADMINISTRACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL	Actualización del manual de vinculación de proveedores	Gerente Administrativo	2 meses
TECNOLOGÍA	Generación de manual de parametrización para la financiera	Gerente de Tecnología	12 meses
	Generación de protocolos de soporte en línea		
	Instructivo de cierre de día		
	Instructivo de Apertura de día		
	Instructivo de generación de copias de seguridad		
CONTABILIDAD	Actualización del manual de contabilidad	Gerente de Contabilidad	8 meses
	Instructivo de interface con bancos		
MERCADERO Y SERVICIO AL CLIENTE	Actualización de manual de consultas para call center	Gerente de mercaderío y SAC	6 meses
	Generación de instructivo de consultas básicas		

NOTA: Los procesos no citados en la presente matriz, no se ven afectados ante la instalación del nuevo Core Bancario.

El plan de acción propuesto, está basado en la identificación del impacto que causa la implementación de un CORE bancario en una entidad financiera en cada uno de los macroprocesos que la organización ha definido en su objeto social.

La responsabilidad del seguimiento y ejecución de la totalidad del plan de acción para la afectación del sistema de gestión de calidad, está bajo la responsabilidad de la Dirección de Procesos y Calidad, quien en coordinación con el gerente del proyecto del core bancario y el líder de cada uno de los macroprocesos para el levantamiento o actualización de la documentación correspondiente alineado con la funcionalidad del nuevo Core instalado.

Los tiempos estimados se basan en la programación efectuada por el Gerente del proyecto de implementación del Core Bancario en cuanto a la instalación y prueba de los correspondientes módulos.

4. CONCLUSIONES

- La verificación del cumplimiento de los requisitos legales expresados en las leyes de habeas data, protección de datos y la circular externa en su décimo segundo capítulo, es fundamental para la aprobación de la puesta en marcha del nuevo Core bancario, ya que su omisión, además de producir deficiencia en el servicio, generará para la entidad un riesgo so pena de sanciones, multas e incluso su cierre.
- El mapa de procesos de la entidad como tal no sufrirá ningún cambio en su concepción, mas sin embargo la caracterización de los macroprocesos de desarrollo de productos y servicios, operaciones y legalizaciones y el Tecnología sufrirán variaciones de acuerdo con la funcionalidad del nuevo core bancario.
- El orden de implementación de los módulos del core bancario, pactados entre el proveedor del mismo y el Gerente del proyecto al interior de la entidad son los que fijaran el orden por el cual se impacté el sistema de gestión de calidad.
- Los manuales de usuario entregados por el proveedor del core, son una guía para los usuarios de la financiera, pero es necesario generar unos manuales ajustados a la necesidades de la entidad.
- El cumplimiento del plan de acción propuesto permitirá que la entidad tenga alineados sus procedimientos en producción con la documentación del sistema de gestión de calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

- [1] DGartner. (2008). A survival guide for core banking systems. Recuperado el 14 de Marzo de 2013, de Temenos: <http://www.temenos.com/> íaz, G. (14 de Diciembre de 2006).
- [2] Los sistemas de información en las entidades bancarias: estrategias, escenarios y desafíos futuros 2007 - 2010. Recuperado el 18 de Marzo de 2013, de Degerencia.com: www.degerencia.com
- [3] ISO. (2008). Norma Tecnica Colombiana NTC-ISO 9001. Bogotá: ICONTEC.
- [4] Oficinas financieras virtuales (Revista Consumer.es, 19 de septiembre de 2007) Recuperado 22 de noviembre de 2013
- [5] Rescorla, E (May de 2000). «HTTP Over TLS». Internet Engineering Task Force. Consultado el 22 de noviembre de 2013.