

**“PROPUESTA PARA LA GENERACION DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA
CONSULTA DE DEPOSITOS ESPECIALES PARA PERSONA JURIDICA DESDE
PORTAL WEB DEL BANCO AMIGO”**

AUTORES:

Diana Paola Chacón – CÓDIGO 1812010296

Ana María Barreto - CÓDIGO 9112040887

Jhon Edison Cortes - CÓDIGO 1812010485

Brenda Viviana Ruiz – CODIGO 1812010124

ASESOR: MSC. Giovanni Alexander Baquero Villamil

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS EN INTELIGENCIA DE
NEGOCIOS
BOGOTÁ, D.C. 2019**

TABLA DE CONTENIDO

2.	Título	5
3.	Resumen	5
3.1	Español	5
3.2	Inglés.....	5
4	Tema	6
4.1	Dedicación	6
5	Fundamentación del proyecto.....	8
5.1	Marco contextual	8
6	Problema	10
7	Justificación	12
7.1	Objetivo general.....	13
8	Marco conceptual.....	14
9	Estado del arte.....	17
10	Objetivos específicos, actividades y cronograma.....	29
11	Metodología.....	31
12	Presupuesto general del proyecto	32
13	Viabilidad financiera del proyecto.....	33
14	Plan de actividades y cronograma	37
15	Plan de adquisiciones.....	38
16	Plan de riesgos	42
17	Plan de interesados	48

18	Conclusiones.....	51
19	Recomendaciones	51
	Referencias.....	53
	Bibliografía	56
	Tabla #1. Dedicación. Fuente propia	Pág.6
	Tabla # 2. Objetivos específicos, metodología y alcance. Fuente propia	Pág.29
	Tabla #3. Cronograma, actividades y tiempo estimado. Fuente propia	Pág.30
	Tabla #4. Presupuesto. Fuente propia	Pág.32
	Tabla #5. Escenario optimista. Fuente propia	Pág.34
	Tabla #6.Escenario más probable. Fuente propia	Pág.35
	Tabla #7. Escenario pesimista. Fuente propia	Pág.36
	Tabla #8. Cronograma. Fuente propia	Pág.37
	Tabla #9. Definición adquisiciones. Fuente propia	Pág.40
	Tabla #10. Evaluación Proveedores. Fuente propia	Pág. 41
	Tabla #11. Equipo de trabajo. Fuente propia	Pág.42
	Tabla #12. Escala de probabilidad. Fuente propia	Pág.42
	Tabla #13. Escala de impacto. Fuente propia	Pág.43
	Tabla #14. Matriz de probabilidad por impacto. Fuente propia	Pág.43
	Tabla #15. Estrategia respuesta a los riesgos. Fuente propia	Pág.46
	Tabla #16. Matriz de riesgos aplicada al proyecto. Fuente propia	Pág.46
	Tabla #17. Registro de Interesados. Fuente Propia	Pág.47
	Tabla #18. Matriz de impacto e influencia. Fuente Propia	Pág.48

Tabla #19. Matriz de gestión de los Interesados. Fuente Propia

Pág.50

2. Título

Propuesta para la generación de un sistema de información para consulta de depósitos especiales de persona jurídica desde el Portal Web Pagos y Depósitos del Banco Amigo.

3. Resumen

3.1 Español

La propuesta está enfocada en realizar un nuevo desarrollo al Banco Amigo para el Portal Web, sistema de información que permitirá realizar consultas en línea de depósitos especiales para persona jurídica, permitiendo que todas las partes interesadas, llámense estos demandantes, demandados, consignantes o beneficiarios, realicen de una manera fácil, rápida y sin los trámites que hoy se realizan, puedan consultar en línea sobre los depósitos.

3.2 Inglés

The proposal is focused on carrying out a new development for Bank Amigo for the Payments and special deposits Web Portal, an information system that will allow online queries of bank or special deposits for legal persons, allowing all interested parties, to call these claimants, defendants, consignors or beneficiaries, carry out in an easy, fast way and without the procedures that are carried out today, they can consult online about the deposits.

4 Tema

La propuesta para el proyecto consistiría, en realizar los desarrollos pertinentes de un sistema de información y/o aplicativo para que desde la página web Pagos y Depósitos del banco, se realicen las consultas en línea por las partes interesadas, conectándose a la base de datos del banco y generando el informe correspondiente al usuario, permitiendo minimizar considerablemente los tiempos, evitando errores al realizar el proceso, mejora en la experiencia y atención al cliente, además de reducir los costos operativos.

4.1 Dedicación

Las actividades que se realizarían para lograr desarrollar la propuesta del proyecto se detallan en el siguiente cuadro:

Tipo de Actividad	Sub-actividad	% de Dedicación
Consulta a todos los interesados	•Realizar encuestas a interesados, reuniones pertinentes.	5%
Levantamiento de requerimientos	•Reuniones con todas las áreas involucradas.	10%
Historias de usuario o fase de diseño del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> •Realizar la verificación y validación del requerimiento. •Reuniones con áreas usuarias. •Revisiones al planteamiento. •Levantamiento de historias de usuario. •Ajuste a historias de usuarios. •Aprobación historias de usuario. 	15%
Desarrollo	•Realizar los desarrollos de acuerdo a al requerimiento e historias de usuario.	30%

	<ul style="list-style-type: none"> •Pruebas unitarias. 	
Pruebas Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> •Pruebas en ambientes propios (TIC-bases datos y desarrollos NET). •Diseño de casos de prueba. •Realizar pruebas técnicas y de humo. •Reuniones áreas interesadas de información (System Demo) 	15%
Certificación (pruebas de QA)	<ul style="list-style-type: none"> •Pruebas en ambientes propios (Áreas usuarias). •Realizar pruebas funcionales y UAT •Certificación pruebas funcionales. •Pruebas de carga y estrés. 	10%
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> •Normatividad (actualización de manuales de usuario, procedimientos, formatos, instructivos). •Perfilamiento y actualización de la matriz de roles de usuarios. •Capacitación a usuarios internos y externos. •Campaña de comunicación del nuevo servicio de consulta de depósitos especiales en línea para personas jurídicas. 	5%
Pre Producción	<ul style="list-style-type: none"> •Revisión de las copias de seguridad de los sistemas de información y bases de datos. • Verificación de los permisos y políticas de control de accesos por DBA. •Realizar el minutograma. •Agendamiento a los principales actores responsables. 	4%
Producción	<ul style="list-style-type: none"> •Ejecución del minutograma para el despliegue del desarrollo en ambiente de producción. 	4%
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control pos producción. 	2%

Tabla #1. Dedicación. Fuente propia

5 Fundamentación del proyecto

5.1 Marco contextual

En Colombia la entidad bancaria autorizada para administrar y manejar los Depósitos Especiales es el Banco Amigo conforme al acuerdo 1676 del 2012, entidad fundada en 1999 en sustitución de otra entidad bancaria, como sociedad anónima con régimen de empresa industrial y comercial del gobierno, su sede principal es en Bogotá y tiene cobertura en todo el territorio colombiano. Una de las líneas de negocio más importantes es la administración de los depósitos especiales, son los que se realizan por aquellos entes que intervienen como partes del depósito o interesados. Ahora bien, con la evolución tecnológica a nivel bancario y financiero del sector, el banco hoy en día ha venido realizando actualizaciones tecnológicas importantes pero no al nivel que se espera, siendo la línea de negocios de los Depósitos Especiales la de menor avance, así las cosas, hoy se presentan desde reprocesos, tiempos establecidos extensos en la entrega de las solicitudes de los interesados, errores en consultas, y una amenaza permanente de la competencia para administrar los depósitos. Con lo anterior, se estaría planteando la posibilidad a la Vicepresidencia de Operaciones, Gerencia de Operativa de Convenios y en especial a la Unidad Operativa de Depósitos Especiales de generar una propuesta para que desde el Portal Web Pagos y Depósitos Especiales del banco, las partes interesadas que correspondan a personas jurídicas, ingresen a un módulo exclusivo para consultas de depósitos; el nuevo servicio que se presentaría debe contar con los niveles de seguridad, normas y reglamentaciones dispuestas para el manejo, entrega y protección de la información, establecidas por los diferentes entes de control y propias de la entidad.

Misión

Somos un banco comercial con énfasis en el desarrollo rural y la productividad agropecuaria, que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, creando valor a todos los interesados dentro de límites de riesgo tolerable, soportado en procesos, tecnología y equipo humano competentes, efectivos y de calidad.

Visión

Ser en el año 2020 el principal aliado financiero de nuestros clientes para el desarrollo rural colombiano, a través de la oferta de soluciones financieras integrales, fortaleciendo la presencia en todos los municipios del país y acompañando a nuestros clientes a través de las fases de su vida productiva.

Valores corporativos

Los valores corporativos que determinan la actuación del banco son:

- Transparencia
- Compromiso
- Responsabilidad Social
- Respeto
- Coherencia
- Equidad

Principios organizacionales

Los principios organizacionales que caracterizan al banco son:

- Asegurar la creación de valor en todas las áreas y frentes de negocios.
- Enfoque al servicio y conocimiento del cliente.
- Responsabilidad en el manejo de información.
- Hacer las cosas bien desde la primera vez.
- Planeación y productividad en el trabajo.
- Conciencia de prevención del riesgo.
- Trabajo en equipo y Mejora continua.
- Identidad y pertenencia corporativa.
- Cumplimiento a Entes de Control.
- Autogestión y autocontrol.
- Orientación a resultados.

6 Problema

El Banco Amigo es una entidad en Colombia responsable de la administración y manejo de los depósitos especiales a nivel nacional, lo que implica un compromiso mayor para el adecuado manejo y control de dichos depósitos, teniendo en cuenta que dicha información es susceptible y vulnerable, el banco debería mitigar el inadecuado manejo de procedimientos y políticas para los datos y controlar acceso a información por las partes interesadas, que solicitan la extracción de

información de los depósitos especiales. Hoy el proceso de consulta sobre estos últimos se realiza a demanda (diario, semanal, mensual, semestral, etc.), este proceso es supremamente desgastante, por cuanto se deben realizar procedimientos internos de verificación con documentos anexos a la solicitud, para garantizar la entrega de información, existen varias formas de realizar dicha consulta, se describen a continuación para comprender el proceso:

a) *Solicitar la información directamente a los despachos o administradores de las cuentas.* Para este tipo de solicitud se debe conocer el origen de la cuenta del depósito especial, de lo contrario se vuelve tortuoso el proceso de consulta dado que se desconoce el origen del depósito, y si a eso se suma que existan dos o más depósitos y en diferentes cuentas, se debe realizar la consulta por cada uno.

b) *Solicitar a través de un PQR en el área de radicación del banco, pagina web o llamada al Call Center o servicio al cliente.* El usuario o cliente radica una solicitud de una consulta de depósitos especiales, con la correspondiente documentación física o digital que acredita al solicitante o interesado, adicional, debe tener en cuenta que si el resultado de la información es mayor a 50 registros, debe adjuntar copia del pago (Banco devuelve PQR solicitando copia del pago e inicia de nuevo los tiempos de atención una vez reciba dicho pago), para la entrega de la información en medio magnético, de lo contrario no hay costo, una vez es radicado el PQR, el área correspondiente debe atender dicha solicitud dentro de los tiempos establecidos (aproximadamente 15 días). El funcionario designado es quien tiene acceso a la base de datos y realiza las consultas a las tablas correspondientes, consolida la información y posteriormente la almacena en un medio magnético; es preciso mencionar que el funcionario designado para realizar estas consultas debe tener la experticia, dado que, si envía una consulta sin los filtros requeridos o validaciones que

limiten la consulta, puede llegar a bloquear la base datos llevándola al 100% de procesamiento, dejando en cola las demás solicitudes o transacciones directas del producto que recibe el sistema de información de la red de oficinas, es decir, se cae la conexión con la base de datos para realizar transacciones y consultas en línea de depósitos especiales. Por lo anterior, hoy en día se tiene la limitación de las consultas para determinadas horas del día, lo cual impide tener tiempos de respuesta al cliente aceptable. Adicional, se ha evidenciado en algunas ocasiones la información es inconsistente o incompleta, dado que este proceso se realiza de manera manual, generando por parte de las entidades solicitantes, quejas y reprocesos, concluyendo lo anterior, en una amenaza para el banco en cuanto a evolución tecnológica.

c) *El interesado realiza la solicitud directamente en la red de oficinas.* Este servicio por lo general no se presta, teniendo en cuenta que se debe validar la identidad e idoneidad de los documentos que acrediten al solicitante como parte integral del depósito, adicional, no todos los funcionarios de las oficinas tienen asignando el perfil en el sistema que permita realizar consultas directas en la base de datos, lo cual impide entregar la información solicitada, y no dar solución en primer contacto.

Así las cosas, se quiere plantear la posibilidad de que a través del Portal Web se pueda realizar las consultas en línea, con una confiabilidad alta en los resultados de las anteriores, que permita minimizar los errores manuales a los que está expuesto un interesado e incurrir en peticiones erradas al sistema de información, haciendo que la base de datos tenga desbordamiento o sobrecarga en el procesamiento de información.

7 Justificación

La propuesta para presentar al Banco Amigo, generará innovación y actualización tecnológica, permitiendo a través de los medios informáticos de última generación, como lo son el Internet, permitan a los interesados del depósito realizar consultas en línea de los depósitos especiales, y obtener de manera fácil, rápida y confiable la información solicitada, afianzando así al banco como una entidad a la vanguardia en tecnología para continuar con la administración y manejo de los depósitos, dado que ofrece servicios innovadores y asequibles a los solicitantes. Para el banco los beneficios que obtendría están, reafirmar el liderazgo tecnológico para la administración y adecuado manejo de los depósitos, garantizando de esta manera la continuidad de esta línea de negocio y consolidándose como el banco líder a nivel nacional para la administración de dichos depósitos. Además, con esta propuesta donde se conecta en línea y de forma directa a la base de datos, se obtendrá tiempos de respuesta satisfactorios para los interesados y de esta manera minimiza costos de operación.

7.1 Objetivo general.

Generar una propuesta para el Banco Amigo, creando un módulo de consultas en el Portal Web Pagos y Depósitos Especiales, que permita realizar consultas en línea sobre depósitos para las partes interesadas de tipo Persona Jurídica, para ofrecer un mejor servicio, optimizando los tiempos de respuesta y la satisfacción del cliente con la información generada, lo cual, permitirá seguir con el empoderamiento y liderazgo en la administración y adecuado manejo de los depósitos especiales, en un periodo estimado de un año.

8 Marco conceptual

Portal Web: Es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil, integrada y segura, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces web, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, sistema transaccional (compra y ventas electrónicas), consultas en línea, etc. Definición Portal Web, Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_\(Internet\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_(Internet))

Persona Jurídica: Es una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente. Definición, recuperado de <https://www.gerencie.com/persona-juridica.html>

Demandante: Se denomina a la persona natural o jurídica que interviene en un proceso judicial para reclamar una pretensión. Definición, recuperado de http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUMjYyNTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAOjBmajUAAAA=WKE

Demandado: Se denomina a la persona natural o jurídica que interviene en un proceso judicial para resistirse a la pretensión formulada por otro sujeto. Definición, recuperado de: <https://diccionario.leyderecho.org/demandado/>

Consignante: Se denomina a la persona natural o jurídica que realiza una transacción de emisión de depósitos en nombre propio o en nombre de otro (demandante), que interviene como consignante en un proceso judicial. Definición, recuperado de: <https://leyderecho.org/consignante/>

Beneficiario: Se denomina beneficiario a la persona natural o jurídica que gana o tiene derecho a recibir las adendas o pretensiones que resulten del proceso judicial. Definición, recuperado: de <http://www.investorguide.com/definicion/beneficiario.html>

Depósito Especial: Se denomina depósito especial a la disposición de los dineros que se consignan en una cuenta judicial que comprende la guarda, custodia, conservación, administración, defensa y manejo de aquellos bienes, o derechos que hayan sido puestos bajo la posesión de un depositario, por orden de la autoridad competente para decretar el secuestro, embargo, ocupación, comiso o depósito de bienes y toda actividad conexa o necesaria para el cumplimiento de esta función. Definición, recuperado de: <http://universojus.com/definicion/deposito-judicial>

Transferencia ACH: (AutomaticClearingHouse): Es un sistema que permite a las entidades financieras la compensación de fondos mediante de transacciones electrónicas por concepto de pagos y transferencias a través de la cámara de compensación automatizada ACH. Una de las ventajas de este sistema es su seguridad porque la transacción es totalmente automatizada, con lo cual se evita la manipulación y alteración de documentos. Definición, recuperado de: <https://www.baccredomatic.com/es-ni/corporaciones-e-instituciones/tesoreria/transferencias/transferencias-interbancarias-ach-en-linea>

PSE: Es un sistema centralizado y estandarizado, desarrollado por ACH Colombia, mediante el cual, las empresas brindan a los usuarios la posibilidad de realizar sus pagos y/o compras a través de Internet (comercio electrónico), debitando los recursos en la entidad financiera donde éstos tengan su dinero, y depositándolos en la cuenta de las empresas. Definición, recuperado de: https://portalweb.ucatolica.edu.co/paw/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=29

Ente Coactivo: La jurisprudencia ha definido la jurisdicción coactiva como un "privilegio exorbitante" de la Administración, que consiste en la facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, cuya justificación se encuentra en la prevalencia del interés general, en cuanto dichos recursos se necesitan con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales. Ejemplo: fiscalías, superintendencia de sociedades, alcaldías, gobernaciones, contralorías, etc. Definición, recuperado de: <https://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/jurisdiccion-coactiva>

Proceso Judicial: Es el conjunto de actos jurídicos que se llevan a cabo para aplicar la ley a la resolución de un caso. Los actos jurídicos son del estado (como soberano), de las partes interesadas y de los terceros ajenos a la relación sustancial. Definición, recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_judicial

Concepto Depósito Especial: Los depósitos especiales se dividen según su naturaleza, y son los siguientes: 1) Judicial, 2) Coactivos, 3) Excarcelaciones, 4) Remates, 5) Prestaciones laborales, y

6) Embargos Alimentarios. Definición, recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/deposito-bancario.html>

9 Estado del arte

Base de datos: Scielo

Título:“El Derecho Informático y la Gestión de la Seguridad de la Información una Perspectiva con Base en la Norma ISO 27001”Revista Derecho no. 29 Barranquilla Enero 2018

Autor (es): Arean Hernando Velasco Melo

URL: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972008000100013

Abstract:

Como parte de la responsabilidad en el desarrollo del anteproyecto, se incluye lo correspondiente al Derecho Informático, siendo los clientes, el banco, las directivas y empleados quienes son los principales actores de la política de seguridad de la información, el Abogado colombiano Velasco H Arean (2008), ha escrito al respecto un artículo “*El Derecho Informático y la Gestión de la Seguridad de la Información una Perspectiva con Base en la Norma ISO 27001*” donde analiza cómo el derecho participa de manera vital en la gestión de la protección de la información, siendo para el alto nivel de las empresas un tema de gran preocupación, por tal razón en la norma ISO 27001 que describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa, allí está condensada toda la metodología para implementar la gestión de la seguridad de la información en una organización. Así las cosas, el derecho ha sido un actor vital para otorgar recomendaciones y controles jurídicos, matizados por la tecnología para un direccionamiento adecuado sobre todo lo que tenga que ver con información relevante y valiosa para la organización.

Otro tema muy importante es que lo que realizan los terceros o empresas de outsourcing en las organizaciones, donde hay conocimiento, manipulación de información estratégica de la compañía y de nuestros clientes, aquí también como lo dice el Dr. Velasco (2008), éstos deben asumir las cargas con riesgos, obligaciones, deberes y responsabilidades en el tratamiento de la información. Así las cosas, para la época en el que fue escrito el artículo referenciado, no se otorgaba mayor relevancia al tema de la seguridad de la información a nivel latinoamericano, a pesar de que en las constituciones políticas en el mundo se encuentra contenido, es inevitable para todas las empresas locales e internacionales que estén relacionadas con la tecnología informática y que obligue a las cabezas de las empresas a tener un permanente monitoreo a este respecto, y las áreas jurídicas mantener en constante conocimiento de las problemáticas en relación con la informática y el derecho, buscando adoptar medidas y controles para disminuir los anteriores.

Base de Datos: EMERALD

Título: Management innovation and cultural adaptivity in international online banking

Autor(es):

Daniel Singer (Department of Finance, Towson University, Towson, Maryland, USA), Albert Avery, BabuBaradwaj (2008)

URL: <https://www-emeraldinsight-com.loginbiblio.poligran.edu.co/doi/full/10.1108/01409170810851339>

Abstract:

Como soporte argumentativo para el proyecto de generación de consulta de Depósitos Especiales para Persona Jurídica desde el Portal Web del Banco Amigo, se toma como base el documento generado por los PhD Singer, Avery y Baradwaj (2008) sobre la innovación de gestión y

adaptabilidad cultural de la banca en línea a nivel internacional, para el caso puntual del documento, se toma al Citibank y su respuesta a la diversidad cultural en el dinámico y altamente competitivo mercado global en servicios de banca en línea y que se relacionan directamente con la cultura del país anfitrión donde se ofrecen los servicios. El comportamiento del consumidor está mediado por el conjunto de creencias del Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) que es básicamente una teoría de cómo los usuarios llegan a aceptar y utilizar una tecnología, el modelo sugiere que cuando los usuarios se enfrentan a una tecnología nueva, existe un conjunto de factores que influyen en su decisión sobre cómo y cuándo lo utilizarán. Dentro de las limitaciones que se tuvieron en el estudio, además de ser un estudio pequeño, fueron las medidas de los atributos culturales que fueran válidos teniendo en cuenta el volumen de países en donde el Citibank hace presencia; dentro de las implicaciones prácticas, está el de la alta gerencia de adaptar sus sitios web a la cultura local, dando importancia a los valores culturales del individualismo, la masculinidad, evitar la incertidumbre y la distancia de poder con respecto a la aceptación del consumidor a la banca en línea. Se concluye así, que el Citibank persigue agresivamente el éxito en el mercado, adaptando a su sitio web, desde el lenguaje, las personas, y antecedentes a las preferencias locales con respecto a los atributos culturales.

Base de datos: EMERALD

Título: Corporate image measurement: A further problem for the tangibilization of Internet banking services

Autor (es): Carlos Flaviano, Eduardo Torres, Miguel Guinaliú

URL: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02652320410549665>

Abstract:

Para los bancos en el mundo, la imagen que se muestra a los clientes por servicios a través de la banca en línea es relevante para la toma de decisiones de la alta gerencia, de acuerdo al resultado del estudio realizado por los autores (Flavian, Torres, Guinaliú, 2004). Este indica que es una construcción multidimensional compuesta por la reputación y seguridad, que es como la percibe el cliente final, igualmente los servicios ofrecidos y el acceso a éstos. Este tipo de mediciones se vuelven una herramienta de gestión constante para medir la imagen del banco. Y de la granularidad con la que se presenta el estudio, ayudará al banco a tratar los aspectos más importantes y mejorar frente a los clientes.

Base de datos: EBSCO

Título: “Análisis Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano. Número 7. Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador.” BID, Banco Interamericano de Desarrollo

Autor (es): Phd., García Mejía, Mauricio; Molina, Adriano; Reyes, Angela; Roseth, Benjamin

URL:<https://publications-iadb-org.loginbiblio.poligran.edu.co/handle/11319/9008>

Abstract:

De acuerdo a las líneas de investigación enfocadas anteriormente se tiene: "*Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano. Número 7. Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador.*", en donde el gobierno ecuatoriano inicio una estrategia para cambiar la calidad de los servicios tradicionales ofrecidos a los usuarios, dada la percepción en 3 focos para los tramites: lentitud en los servicios que se prestan al ciudadano, los requisitos y el uso de papel; a partir del año 2008 se inició el proceso que buscaba salir de la zona de confort para hacer frente a la solución a la que se aquejaban

a los usuarios, promoviendo varias reformas para modernizar y fortalecer las relaciones e interacciones del estado y el ciudadano. Por lo anterior, mediante el decreto 149 del 2013 el gobierno ecuatoriano convocó a un número importante de instituciones públicas para hacer parte en el Plan Nacional de Simplificación de Trámites (PNST), para fortalecer los servicios ofrecidos a los usuarios de manera organizada y sistematizada, haciendo uso de nuevas tecnologías, reduciendo el uso de papel, cambios legales y normativos, optimización y simplificación de procesos. Es así, que para el 2015 y 2016 una vez se culminó el proceso de implementación, se evidenció a través de los sistemas de gestión de reportes de las entidades del estado, la optimización de alrededor de 800 trámites para los usuarios. Como conclusión, se disminuyeron los requisitos o documentos físicos requeridos por cada entidad del estado, disminución de la interacción que debe realizar el ciudadano para acceder al servicio o trámite, optimización de los tiempos de respuesta entre la solicitud y la solución del trámite, por último la sistematización del trámite.

Base de datos: Ideas

Título: Adopción de Tecnologías en Banca Electrónica Marzo 2014

Autor (es): Enrique Saravia Vergara Universidad del Pacífico, Perú

URL:

<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1088/SaraviaEnrique2015.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Abstract:

El estudio de esta investigación, pretende identificar factores que expliquen la adopción de tecnologías por parte de los consumidores en banca electrónica, basándose en tres enfoques:

- Modelos de medición de la calidad en servicios desde la perspectiva de los consumidores
- Modelos de aceptación de tecnologías basadas en teorías de las ciencias del comportamiento
- Modelos de calidad de plataformas tecnológicas desde un enfoque de calidad de las páginas web

En base a estos modelos se estructuran variables que permiten explicar el uso de la banca electrónica, abordando la percepción del cliente frente a la tecnología con componentes de optimismo, innovación, incomodidad, inseguridad, satisfacción y expectativas entre otros.

Para temas de medición en esta investigación, se identifican las principales variables que permiten ver de manera más acertada la adopción de tecnologías en la banca electrónica. Para ello se tomó una serie de preguntas para ver el resultado en los diferentes componentes ya enunciados. Y ayudar a los clientes frecuentes para potenciar su navegabilidad en el ambiente web, permitiendo dinamismo en las consultas y mejoras de oportunidad.

Base de datos: Ideas

Título: La Banca por Internet como Innovación Tecnológica en el sector bancario.

Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa (IEDEE), Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM), vol. 13(2), 2007 P. 145-153.

Autor (es): Larrán Jorge, M. Muriel de los Reyes, M.J. Universidad de Cádiz (España)

URL: <https://ideas-repec-org.loginbiblio.poligran.edu.co/a/idi/jiedee/v13y2007i2p145-153.html>

Abstract:

Por medio de esta investigación se analiza la puesta en marcha de una modalidad de negocio bancario con un soporte basado en internet, que permitirá innovación financiera y flexibilidad

tecnológica, estas son armas competitivas para mejorar la experiencia de servicio al cliente, reducción de costos operativos y creación de nuevos productos y servicios.

La banca por internet como innovación tecnológica permite una amplia ventaja competitiva frente a una red de oficinas, esta proporciona comodidad a los clientes, y genera ahorros significativos en las entidades. Para que ello sea posible se plantea:

1. Acceso a través de la red a los servicios financieros
2. Creación de un banco nuevo para ofrecer nuevos servicios a los clientes

En el año 2000 los bancos BBVA, SCH y Banco Popular, emprendieron esta estrategia en común de atender a los clientes que quisieran utilizar este canal y evitar su ida a la competencia. Se entiende que cada día los clientes tienen mayor cultura financiera y demandan rapidez, comodidad y disponibilidad permanente para atender sus requerimientos.

Las ventajas de la banca por internet son precisamente las enunciadas anteriormente; sin embargo existen inconvenientes como la falta de servicio personalizado y seguridad. Esta herramienta es utilizada en operaciones gratuitas de consultas, extractos bancarios, transacciones, entre otros.

Según investigaciones, los clientes prefieren usar los canales tradicionales en donde se les brinde una atención personalizada, asesoramiento y prestación de servicio. Por consiguiente los bancos empiezan a tener una transformación digital en donde quieren acabar el modelo tradicional por lo que genera ahorros importantes en la gestión de atenciones, agilísimo en los trámites de los clientes ya que tienen acceso a la información a un solo clic; claro esta se requiere realizar un énfasis importante en la educación de los clientes para el manejo de estas tecnologías.

Base de datos: EBSCO

Título: “El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital”

BID, Banco Interamericano de Desarrollo

Autor (es): Phd., Benjamin Roseth, Ángela Reyes, Carlos Santiso

URL: <https://publications-iadb->

[org.loginbiblio.poligran.edu.co/bitstream/handle/11319/8931/Resumen-ejecutivo-El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://publications-iadb-org.loginbiblio.poligran.edu.co/bitstream/handle/11319/8931/Resumen-ejecutivo-El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Abstract:

De acuerdo a las líneas de investigación enfocadas, a continuación: "*El fin del trámite eterno. ciudadanos, burocracia y gobierno digital*", donde el Ministerio de Transparencia Institucional y lucha contra la corrupción de Bolivia, donde expuso el caso denominado "*El peor trámite de mi vida*" en el año 2011, el caso se puso en contexto a la comunidad en general, el hecho se presentó para una ciudadana Boliviana de 70 años, que tardo realizando el trámite para renovar el documento de identidad 11 meses, donde tuvo que realizar múltiples procesos para obtener dicho documento, entre ellos, desplazarse por diferentes ciudades, largas filas en ventanillas, nuevos requisitos, sellos, hasta el punto en el cual, la ciudadana accedió a un tramitador policía para adquirir dicho documento.

Dicho trámite fue expuesto para mostrar la crisis y la corrupción de las entidades del estado en cuanto a la gestión y atención de los trámites para los ciudadanos y a partir de este caso se vio la necesidad de identificar y clasificar los trámites, validar tiempos de atención, para tomar acciones. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó un estudio en el 2017 (Latinobarómetro), donde se identificó que en promedio un trámite se gestiona en 5.4 horas y los países con el mayor record son Bolivia, Perú, Colombia, México y Paraguay, con los siguientes horas promedio respectivamente: 11.3, 8.6, 7.4, 6.9 y 6.7, así hasta llegar a Chile con un promedio de 2.2 horas en la atención de un trámite. Se dice que complejidad de un trámite está asociada a factores como:

viajes hasta lugar del trámite, requisitos múltiples, entrega de papeles en persona o con autorizaciones y falta de estandarización de procesos.

Es así, que se tomó la experiencia y los desafíos que se enfrentaron Estonia, Chile, México y Uruguay, donde desarrollaron estrategias, capacidades y modelos de gobernanza para lograr la simplificación y digitalización de trámites en entidades del gobierno. Como lecciones aprendidas, se identificó que se requiere el apoyo político o directrices gubernamentales para:

- Promover un cambio de paradigma que oriente el Estado hacia el Ciudadano.
- Empoderar a una entidad rectora con las competencias y los recursos suficientes para impulsar cambios en todo el gobierno.
- Establecer un modelo de gobernanza que facilite la implementación efectiva.

Base de datos: EBSCO

Título: "GobernArte: el arte del buen gobierno. Experiencias innovadoras de gobiernos subnacionales en la gestión de trámites para ciudadanos y empresas"

BID, Banco Interamericano de Desarrollo. Instituciones para el Desarrollo (IFD). División de Capacidad Institucional del Estado (ICS). Nota Técnica # IDB-TN-662.

Autor (es): Phd., Thiago Alvim, Alejandro Barros, Alejandro Pareja, María Inés Vásquez

URL: <https://publications-iadb-org.loginbiblio.poligran.edu.co/bitstream/handle/11319/8931/Resumen-ejecutivo-El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Abstract:

Continuando con la línea de investigación, "GobernArte: el arte del buen gobierno", en el cual se estableció la alianza entre el Estado de Colima México y la universidad de Colima, dicha alianza

tuvo la iniciativa del mejoramiento en los trámites al ciudadano con visión tecnológica, es decir, hacer frente a la reducción de trámites, creación de un modelo seguro e integración de diferentes servicios públicos.

La iniciativa de mejoramiento y rediseños de procesos se dio en dos fases, la primera en el periodo comprendido entre 1997 y 2003, generación línea base de trámites y servicios, de lo cual, no contó con el apoyo y auge esperado, sin embargo, a partir del 2009, se dio la segunda fase, con la simplificación de procesos para 25 entidades de la administración pública estatal en las áreas como: registro civil, educación, transporte, salud y sistemas de atención al ciudadano.

La iniciativa se basó en: 1) la planificación estratégica, 2) mejoramiento de servicios prestados por las entidades públicas, para lograr la simplificación y eficiencia, realizando el diseño de procesos, automatización de tramites con mayor demanda, adopción de tecnologías de información y comunicaciones, ajustes en el ámbito jurídico y reglamentario y 3) modelo de aseguramiento de calidad, que permitió sostenerse en el tiempo por los cambios impulsado.

Para el 2010, se inició la implementación de un modelo multicanal, Kioscos Electrónicos de Servicios e incorporación del canal Web para la digitalización, ofreciendo trámites y servicios en línea, como resultado, en el 2013 el Estado de Colima, para esta fecha cuenta con 31 kioscos, implementación de procesos en la mejora de servicios para 42 tramites presenciales y 49 tramites en línea, además implemento cambios normativos en cuanto a medios electrónicos usados y firma electrónica.

La iniciativa conto con varios factores de éxito, como los procesos innovadores con enfoque al ciudadano e incorporando las TIC como herramientas potenciales de procesos, visión de modernización a largo plazo, sostenibilidad del proceso de cambio, gradualidad en la implementación y fuerte decisión política de la máxima autoridad del Estado. La iniciativa a futuro

tiene desafíos como la unificación de modelos de atención integral en diferentes canales y habilitar nuevos (telefonía móvil y call center).

Base de datos: Scielo

Título: “Exploración del diseño y arquitectura web aplicación a páginas electrónicas del sector bancario desde la perspectiva del usuario” Rev. esc.adm.neg. No. 80 Enero-Junio Bogotá.

Autor (es): Katherine Leyva Vallejo, Lina Alarcón Barrera, Leonardo Ortega Cortázar

URL: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n80/n80a04.pdf>

Abstract:

A través de los años, los servicios bancarios en Colombia vienen creciendo en sus servicios digitales; las páginas web permiten a los usuarios mejorar su experiencia de servicio; claro está, se debe de contar con una navegación y un diseño que permitan ser amigables con los clientes. Este documento consiste en investigar el diseño y arquitectura de las páginas web, aplicada a una categoría de alto involucramiento para los usuarios o consumidores, como es el sector de la Banca en Colombia, en donde por medio de operaciones como lo son, consultas, estados de cuenta, generación de extractos, transferencias, pagos, depósitos, entre otros, se puede acceder las 24 horas del día y es por ello que los bancos utilizan elementos de comunicación y marketing digital para alcanzar posicionamiento en el mercado y sacar una ventaja competitiva frente al crecimiento constante de las operaciones por canales alternos de atención seguros, haciendo más fácil el manejo de los productos financieros; es por ellos que las entidades bancarias tienen la oportunidad de usar sus páginas web como parte de una estrategia de negocio.

Base de datos: OCEANO ADMINISTRACION

Título: "Internet Banking: un amplio espectro de opciones... con un solo "click", Revista Actualidad Económica (Número: 391), Costa Rica Enero 2011.

Autor(es): Revista Actualidad Económica

URL:

<http://oceanodigital.oceano.com.loginbiblio.poligran.edu.co:2048/Empresa/welcome.do?at=lp&prd=4&login=pgc&password=pg0811>

Código de documento: 1484902

Abstract:

Siguiendo la línea de la propuesta para el Banco Amigo de prestar un buen servicio al cliente y hacer más ágil las consultas de depósitos a través del portal Web, se encontró el documento en referencia donde diferentes entidades bancarias se plantearon la necesidad de optimizar tiempos de repuesta e incrementar la satisfacción del cliente, lo cual lleva a mantenerse a la par del mercado y no caer en la monotonía frente a los posibles competidores, de esta forma se incorpora la innovación en donde el servicio al cliente es primordial para mantenerse en el mercado.

El uso de portales web está al alcance de todo aquel que interactúe con herramientas tecnológicas, es por ello la importancia de ser amigable y sencilla.

Es claro que de la mano de este tipo de herramientas se debe tener un lazo fuerte con la seguridad en la información, por lo que la inversión no solo debe ir enfocada en una sola línea, hoy en día se buscan productos confiables e integrales, es decir, que ofrezcan soluciones a diferentes requerimientos en una sola ubicación.

El documento referencia que el sitio web transaccional para el Banco Popular inició operación en el 2004 y hoy cuenta con 15 millones de visitas al año, también informa del Banco Nacional de

Costa Rica, el cual al incursionar en el mundo de lo práctico con un clic ha hecho que se manejen más de 200 opciones de transacciones; por otro lado, el Banco de Crédito de Cartago ofrece disponibilidad de transacciones bancarias las 24 horas los 7 días de la semana.

Según el documento el banco con mayor posicionamiento es el Banco LAFISE, ya que está orientado a la innovación, tiene una plataforma electrónica muy robusta a través de la sucursal electrónica Banc@Net, la cual permite más de 150 transacciones diferentes. Además está conectado con todos los bancos de LAFISE, lo que permite transacciones en Centroamérica y traslado de fondos entre países de manera inmediata, con un solo usuario y clave a todas las cuentas de forma segura.

Para los anteriores bancos, así como para el Banco Amigo debería ser una constante, la innovación, total disponibilidad en tiempo, paquetes de servicios y/o transacciones, además de ser seguro y brindar confianza a clientes y aliados.

10 Objetivos específicos, actividades y cronograma

Objetivo Especifico	Metodología	Alcance
Complementar el levantamiento de todos los requerimientos para desarrollar el proyecto, obteniendo la matriz de trazabilidad de requisitos.	Las herramientas que se utilizarán para lograr el objetivo son: entrevistas, grupos focales, talleres facilitados, técnicas grupales de toma de decisiones, cuestionarios.	Desarrollar y completar la matriz de trazabilidad de requisitos.
Definir los entregables del proyecto y subdividirlos en paquetes de trabajos más pequeños y manejables.	Se utilizará una técnica de descomposición jerárquica para dividir y subdividir el alcance del proyecto.	Generar la EDT/WBS que es la estructura de desglose del trabajo, que será parte de la línea base del Alcance del proyecto.
Desarrollar el cronograma base del proyecto	Se realizará un análisis de la red del cronograma, se utilizará el método de la ruta crítica y se usarán técnicas de modelado.	Generar la línea base del cronograma que es la versión aprobada de un modelo de programación, que hará parte del plan de dirección del proyecto.
Renovar acuerdo comercial con ACH y DataCrédito en beneficio del banco y los usuarios.	Se realizarán reuniones, conferencia de interesados, técnica de evaluación de propuesta.	Generación del Otro SI contrato firmado por las partes interesadas.
Desarrollar la integración entre las Bases de Datos del producto del Banco y el Portal Pagos y Depósitos Judiciales, bajo las cuales se gestiona la información de los depósitos especiales.	A través del Plan de Dirección del Proyecto aprobado se realizará la ejecución y seguimiento y control de todo el proyecto	Entrega del producto finalizado con la calidad y el alcance acordado

Tabla # 2. *Objetivos específicos, metodología y alcance. Fuente propia.*

Objetivo Específico	Actividades a realizar	Tiempo estimado (días)
Complementar el levantamiento de todos los requerimientos para desarrollar el proyecto, obteniendo la matriz de trazabilidad de	Se realizarán reuniones con los usuarios o interesados.	26
	Realizar entrevistas y grupos focales con áreas interesadas.	26
	Consolidar la información recolectada en la matriz de trazabilidad de requisitos.	5
Definir los entregables del proyecto y subdividirlos en paquetes de trabajos más pequeños y manejables.	Identificar y analizar los entregables y el trabajo relacionado.	5
	Estructurar y organizar la EDT/WBS.	8
	Descomponer los niveles superiores de la EDT/WBS en componentes detallados de nivel inferior.	12
Desarrollar el cronograma base del proyecto	Planificar la gestión del cronograma	2
	Definir las actividades	4
	Estimar los recursos de las actividades y la duración de los mismos.	6
	Aprobar el cronograma.	2
Renovar acuerdo comercial con ACH y DataCrédito en beneficio del banco y usuarios.	Coordinación de reuniones entre las áreas jurídicas de las partes interesadas, por adición de nuevo servicio al contrato.	31
	Revisar ANS de la nueva adición del contrato.	10
	Revisar, acordar y aprobar nuevas adiciones del contrato entre las partes interesadas.	20
Desarrollar la integración entre las Bases de Datos del producto del Banco y el Portal Web, bajo las cuales se gestiona la información de los depósitos especiales	Planeación de todas las áreas del conocimiento de interés para la ejecución de un proyecto.	33
	Realizar la ejecución del proyecto de acuerdo al cronograma base aprobado.	181
	Realizar el seguimiento y control a las actividades (semanalmente - lunes)	169
	Presentar informes a la Gerencia de Operaciones periódicamente (Mensual, segundo martes de cada mes)	148
	Realizar el cierre del proyecto de acuerdo a las actividades que se vayan finalizando.	4

Tabla #3. Cronograma, actividades y tiempo estimado. Fuente propia

11 Metodología

La metodología que se plantea utilizar para el desarrollo de la *propuesta para la generación de un sistema de información para consulta de depósitos especiales para persona jurídica desde el portal web del banco amigo* es la metodología Scrum, ésta permite realizar entregas del proceso de manera parcial y calendarizada, priorizadas por su importancia en el cumplimiento del proyecto,

de manera que se efectúe en tiempo y forma. Adicional, todo lo que corresponde a la generación del plan de dirección del proyecto, se realizará bajo la guía del PMBOK.

Las llamadas “metodologías ágiles” son una serie de técnicas diseñadas para la correcta gestión de los proyectos y la eficiencia operativa dentro de los grupos de trabajo; dichas metodologías cumplen con ciertos estándares y objetivos que permiten aumentar la eficiencia de las personas involucradas en el proyecto, de manera dinámica y coordinada, a la vez que se optimizan los recursos.

Una característica de las metodologías ágiles es su adaptabilidad a tendencias desconocidas o ambientes de incertidumbre, lo que permite ir organizando las actividades de acuerdo a objetivos particulares, y planificarlos dependiendo de las necesidades del proyecto y la forma en que va evolucionando.

12 Presupuesto general del proyecto

Determinar el presupuesto es un proceso donde se ha sumado los costos estimados de las actividades individuales de cara a establecer la línea base de costos autorizada por el banco, el beneficio clave es determinar la línea base de costos bajo el cual se realizará el control y monitoreo del desempeño del proyecto.

El presupuesto generado se detalla a continuación, donde se relacionan los estimados a muy alto nivel que se tienen en una vista preliminar:

Presupuesto aproximado en miles de pesos			
Rubro	Financiación propia	Otra institución	Total
Gastos de Personal			\$ 60.941,00
Nómina 4 meses		Banco Amigo	\$ 60.941,00
Gastos Generales			\$ 27.402,00
Equipos		Banco Amigo	\$ 1.040,00
Materiales		Banco Amigo	\$ 1.000,00
Bibliog.	Estudiantes		\$ 500,00
Adecuación Oficinas		Banco Amigo	\$ 24.862,00
Componentes y Desarrollo			\$ 113.736,00
Software - Desarrollo Iseries		Banco Amigo	\$ 1.536,00
Software - Desarrollo Web		Banco Amigo	\$ 98.700,00
Hardware		Banco Amigo	\$ 13.500,00
Total			\$ 202.079,00

Tabla #4. *Presupuesto. Fuente propia*

13 Viabilidad financiera del proyecto

La propuesta se establece bajo un capital inicial de \$202.079.000 con una tasa de descuento igual a la tasa de inflación promedio del año 2019 más 1 punto, esto con el fin de mitigar un crecimiento a futuro de la inflación y no perder poder adquisitivo en la inversión.

El ingreso de la propuesta se da por:

1) Ahorro por parte del banco en transacciones web.

Al comparar el costo por transacción personal Vs transacción por web se identifica el ahorro, teniendo en cuenta que el costo es menor por Portal web.

2) Ingreso por transacción realizada.

Sobre el valor total de la transacción de \$6.395, se percibe el 33.3% como ingreso para la compañía.

Análisis financiero del proyecto:

Variables:

- Costo inicial: Es el valor con el que se cubre los costos inherentes al proyecto en su inicio.
- Valor transacción presencial: Es el costo por la gestión realizada asistida por el banco de forma presencial.
- Valor transacción plataforma tecnológica: Costo por utilizar la plataforma y sus beneficios como desde una web.
- Ganancia por transacción: Ingreso estimado como margen que genera cada transacción al proyecto.

Para la propuesta se realizaron los escenarios optimista, más probable y pesimista, con el análisis VPN, TIR respectivamente. La TIO es de 4,7% por requerimiento de la gerencia.

Los escenarios dan por sentado que al inicio la cobertura de transacción por web no será del 100%, ya que es un tema de cultural y de gestión del conocimiento para el cliente. Se contempla un crecimiento gradual en la cobertura, por lo cual el éxito de la propuesta está en lograr este objetivo en el menor tiempo posible.

Escenario Optimista

Plantea abarcar el 100% de las transacciones en 3 años, de forma gradual así:

Primer año cobertura del 75%, para el segundo año 90% y el tercero año el 100% de las transacciones.

DATOS	
COSTO OPERACIÓN PRESENCIAL	13.813
COSTO OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	4.263
INGRESO POR OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	2.132
TIO	4,7%

ESCENARIO OPTIMISTA									
AÑO	CANTIDAD ANUAL	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD DIARIA	COSTO OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	INGRESO ADICIONAL POR TRANSACCION	COSTO VARIABLE PRESENCIAL	FLUJO DE EFECTIVO (AHORRO DE LA COMPAÑÍA + INGRESO ADICIONAL)	FLUJO DE EFECTIVO TASA DE DESCUENTO(AHORRO DE LA COMPAÑÍA + INGRESO ADICIONAL)	INGRESO ACUMULADO
0							- 202.079.000	- 202.079.000	
1	7.125	594	20	30.373.875	15.186.938	98.417.625	83.230.688	79.494.448	79.494.448
2	8.550	713	24	36.448.650	18.224.325	118.101.150	99.876.825	91.111.116	170.605.564
3	9.500	792	26	40.498.500	20.249.250	131.223.500	110.974.250	96.690.137	267.295.701
TIR								20%	
VAN								39.356.515	

VAN INGRESOS	267.295.701
VAN EGRESOS	202.079.000
RELACION COSTO BENEFICIO	1,32

Tabla #5. *Escenario optimista. Fuente propia.*

La relación de Costo / Beneficio indica que por cada peso invertido se tiene una ganancia de 0,32 pesos al cabo de los 3 años.

Escenario Más probable:

Plantea abarcar el 100% de las transacciones en 3 años, de forma gradual así:

Primer año cobertura del 50%, para el segundo año 75% y el tercero año el 100% de las transacciones.

DATOS	
COSTO OPERACIÓN PRESENCIAL	13.813
COSTO OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	4.263
INGRESO POR OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	2.132
TIO	4,7%

ESCENARIO PROBABLE									
AÑO	CANTIDAD ANUAL	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD DIARIA	COSTO OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	INGRESO ADICIONAL POR TRANSACCION	COSTO VARIABLE PRESENCIAL	FLUJO DE EFECTIVO (AHORRO DE LA COMPAÑÍA + INGRESO ADICIONAL)	FLUJO DE EFECTIVO TASA DE DESCUENTO(AHORRO DE LA COMPAÑÍA + INGRESO ADICIONAL)	INGRESO ACUMULADO
0							- 202.079.000	- 202.079.000	
1	4.750	396	13	20.249.250	10.124.625	65.611.750	55.487.125	52.996.299	52.996.299
2	7.125	594	20	30.373.875	15.186.938	98.417.625	83.230.688	75.925.930	128.922.229
3	9.500	792	26	40.498.500	20.249.250	131.223.500	110.974.250	96.690.137	225.612.365
TIR							10%	10%	
VAN								1.953.365	

VAN INGRESOS	225.612.365
VAN EGRESOS	202.079.000
RELACION COSTO BENEFICIO	1,12

Tabla #6. *Escenario más probable. Fuente propia.*

La relación de Costo / Beneficio indica que por cada peso invertido se tiene una ganancia de 0,12 pesos al terminar los 3 años.

Escenario Pesimista:

Plantea abarcar el 100% de las transacciones en 3 años, de forma gradual así:

Primer año cobertura del 30%, para el segundo año 50%, el tercero año el 75% y el cuarto año el 100% de las transacciones.

DATOS	
COSTO OPERACIÓN PRESENCIAL	13.813
COSTO OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	4.263
INGRESO POR OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	2.132
TASA DE DESCUENTO	4,7%

ESCENARIO PESIMISTA									
AÑO	CANTIDAD ANUAL	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD DIARIA	COSTO OPERACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA	INGRESO ADICIONAL POR TRANSACCION	COSTO VARIABLE PRESENCIAL	FLUJO DE EFECTIVO (AHORRO DE LA COMPAÑÍA + INGRESO ADICIONAL)	FLUJO DE EFECTIVO TASA DE DESCUENTO(AHORRO DE LA COMPAÑÍA + INGRESO ADICIONAL)	INGRESO ACUMULADO
0							- 202.079.000	- 202.079.000	
1	2.850	238	8	12.149.550	6.074.775	39.367.050	33.292.275	31.797.779	31.797.779
2	4.750	396	13	20.249.250	10.124.625	65.611.750	55.487.125	50.617.286	82.415.066
3	7.125	594	20	30.373.875	15.186.938	98.417.625	83.230.688	72.517.602	154.932.668
TIR							-7%	-7%	
VAN								(59.551.404)	

VAN INGRESOS	154.932.668
VAN EGRESOS	202.079.000
RELACION COSTO BENEFICIO	0,77

Tabla #7. Escenario pesimista. Fuente propia.

Para este último escenario el tiempo de cobertura total está planteado en 4 años, donde el Costo /Beneficio se ve con saldos negativos ya que por cada peso invertido se pierden 23 pesos.

Según el análisis el escenario más probable muestra la implementación de la propuesta en tres años con una TIR 10%, la inversión de \$202.079.000 y unos ingresos proyectados en tres periodos de \$ 225. 612.365, la relación costo/beneficio evidencia la propuesta como viable ya que por cada peso invertido la compañía está ganando 0,12 pesos.

14 Plan de actividades y cronograma

El desarrollo del cronograma aceptable para el proyecto es un proceso iterativo, las fechas planificadas de inicio y fin de las actividades del proyecto, así como los hitos del mismo se incluirán inmediatamente se firme el acta de constitución del proyecto, donde se autoriza el inicio del proyecto.

A continuación se presenta el cronograma inicial.

Actividades Proyecto		Cronograma actividades a desarrollar (día)																																		
		Recursos	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58	60				
1	Elaborar desarrollo plan dirección de proyecto	2	■	■	■																															
2	Elaborar gestión plan del alcance y línea base del alcance.																																			
2.1	Realizar reuniones con los usuarios o interesados	2	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
2.2	Realizar entrevistas y grupos focales con áreas interesadas	1	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
2.3	Consolidar la información recolectada en la matriz de	1																																		
2.4	Identificar y analizar los entregables y el trabajo relacionado	1																																		
2.5	Estructurar y organizar la EDT/WBS	2																																		
2.6	Descomponer los niveles superiores de la EDT/WBS en componentes detallados de nivel inferior	2																																		
3	Elaborar gestión plan del tiempo y cronograma base																																			
3.1	Planificar la gestión del cronograma	3																																		
3.2	Definir las actividades	3																																		
3.3	Estimar los recursos de las actividades y la duración de los mismos	3																																		
3.4	Aprobar el cronograma	1																																		
4	Desarrollar gestión plan de costos																																			
4.1	Calcular los costos y presupuesto del proyecto	2																																		
4.2	Determinar los controles de los costos	2																																		
5	Elaborar plan de los recursos humanos	2																																		
5.1	Asignación recursos humanos	3																																		
5.2	Elaborar matriz de stakeholders	3																																		
53	Elaborar el plan para adquirir, desarrollar y dirigir equipo de trabajo	3																																		
6	Elaborar plan de riesgos																																			
6.1	Identificar los riesgos asociados al proyecto	2																																		
7	Elaborar plan de gestión de adquisiciones	3																																		
7.1	Revisar, acordar y aprobar nuevas adiciones del contrato entre las partes interesadas	3																																		
8	Elaborar plan gestión de los interesados	2																																		

Tabla #8. Cronograma. Fuente propia

15 Plan de adquisiciones

Cumpliendo con el objetivo del proyecto, se busca construir un proceso colaborativo con el equipo de trabajo que está desarrollando el proyecto y el área de Compras y Contratación del banco, de esta manera crear un ambiente de confianza, estableciendo una relación sólida y constante en el tiempo, de esta manera generando beneficios mutuos para ambas partes, pero sobre todo cumpliendo con los compromisos del proyecto.

Subcontrataciones

Las subcontrataciones serán realizadas por el equipo del área de Contratación y Compras del banco, realizando la gestión bajo la información que será suministrada por la Unidad de Depósitos Especiales.

Gestión contratos

Los contratos que se esperan gestionar dentro del proyecto, serán los que se acuerden con la empresa que proporcionará los ingenieros de desarrollo de la aplicación, con el banco que suministrará el personal para el equipo de QA, con la empresa que proporcione la pasarela de pago para que los clientes que hagan uso de la aplicación de consultas puedan hacer los pagos del servicio en línea y con la empresa que proporcione el servicio de autenticación de identidad de los usuarios.

Con lo expuesto, el área de Contratación y Compras del banco, se encargará de realizar la convocatoria de acuerdo a los términos y condiciones del servicio, dentro de los tiempos que se especifique en este mismo. En cuanto a la contratación de la pasarela de pago, se realizará la gestión directamente desde la Unidad de Depósitos, se seleccionarán empresas únicamente en Colombia para pagos locales, se espera solicitar cotizaciones por lo menos con tres empresas de reconocimiento y experiencia dentro de las que se tienen: PayU, Mercado Pago y PlacetoPay, ACH, CENIC para poder evaluar, los temas de seguridad, tecnología, mercado y costos.

Directrices Generales – Políticas que lo soportan. En el proceso de adquisición o contratación de los bienes y servicios que se requieren para el desarrollo del proyecto, funcionamiento y ejecución, todos estos requerimientos siempre deben ir asociados al presupuesto que se ha asignado previamente, el cual permita cumplir con los objetivos del proyecto.

- Toda contratación y compra que se realice debe cumplir con el procedimiento de compras establecido previamente.
- Las cotizaciones se deben realizar mediante un requerimiento formal, generando una solicitud de pedido de servicios (SD).
- Todos los requerimientos deben tener su soporte correspondiente de orden de compra.
- El proveedor seleccionado para el desarrollo del proyecto, debe cumplir con los mínimos requisitos legales, establecidos en la negociación.
- Los integrantes del equipo que desarrollaran el proyecto, no podrán recibir por parte de los proveedores atenciones en dinero o especie.

Procedimiento para la contratación de proveedores

- Se evaluarán 3 posibles proveedores de servicio, teniendo en cuenta (costo, funcionalidad, mantenimiento y compatibilidad).
- Solicitud de Cotizaciones y revisión de estas.
- Negociación con el proveedor de servicios, términos, fechas y formas de pago.
- Revisión y ajustes contrato por las partes interesadas en conjunto por el área Jurídica para dar viabilidad a la aprobación del contrato.
- Firma del contrato por ambas partes.

Definición de las adquisiciones

En este punto del análisis del proyecto se definirá si los bienes y servicios, son desarrollados directamente o adquiridos por un proveedor.

ITEM	DESARROLLO PROPIO	PROVEEDOR
1	Falta de confianza con las propuestas de los proveedores.	Proveedor comparte derechos de autor del software.
2	Personal capacitado para el desarrollo de este.	Experiencia en el desarrollo de sistemas informáticos, paginas Web y administración de bases de datos.
3	Confidencialidad	

Tabla #9. *Definición adquisiciones. Fuente propia*

Criterios de selección de proveedores

Durante el desarrollo de este proyecto, se definirá el proceso y un modelo de selección de los proveedores.

Evaluación de Proveedores

Se tendrán en cuenta las siguientes variables para la evaluación de los proveedores:

- Garantías.
- Estructura financiera.
- Desempeño Histórico.
- Riesgos.
- Costo.
- Tiempos.

- Derechos de propiedad.
- Experiencia como casa de Software en el mercado.

Tabla De Evaluación a Proveedores

Criterio	Part	Proveedor 1		Proveedor 2		Proveedor 3	
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje
Garantías	15%						
Estructura financiera	15%						
Desempeño Histórico	10%						
Riesgos	20%						
Costo	20%						
Tiempos - ANS	5%						
Derechos de propiedad	10%						
Experiencia	5%						
Total	100%						

Tabla #10. *Evaluación Proveedores. Fuente propia*

CALIFICACIÓN: La calificación se otorgara a los proveedores, según los siguientes criterios.

5: Apto.

3: Medio.

1: No Apto.

El proveedor que obtenga el puntaje más alto, será el elegido por el equipo del proyecto.

16 Plan de riesgos

Equipo de trabajo

El personal de trabajo asignado para desarrollar el plan de gestión de riesgos estará a cargo del Gerente de Proyecto y de la Profesional Jhon Edison Cortes.

Nombre y Cargo	Responsabilidades
Diana Paola Chacón <i>Gerente de Proyecto</i>	Generación del Plan de Gestión de Riesgos, y seguimiento y monitoreo al plan. Estima recursos del presupuesto a los riesgos.
Jhon Edison Cortes <i>Profesional Senior</i>	Apoyo creación plan de gestión de riesgos, ejecución y seguimiento detallado del plan

Tabla #11. *Equipo de trabajo. Fuente propia*

Valoración cualitativa y cuantitativa de riesgos

Escala de Probabilidad

Categoría	Valor	Descripción
Casi certeza	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir que se tiene seguridad que esté presente entre 81% al 99,9%
Probable	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir que se tiene seguridad que esté presente entre 61% al 80%
Moderado	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir que se tiene seguridad que esté presente entre 41% al 60%
Improbable	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia baja, es decir que se tiene seguridad que esté presente entre el 21% al 40%
Muy improbable	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir que se tiene seguridad que esté presente entre 1% al 20%

Tabla #12. *Escala de probabilidad. Fuente propia*

Escala de Impacto

Objetivos del Proyecto	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
Alcance	Cambios insignificantes entre 0,1 % al 0,5%	Solicitudes de cambio sin impacto entre 0,6% al 19%	Cambios que afectan entre 20% al 49% el proyecto	Cambios relevantes entre 50% al 69% que afectan	Cambios por encima del 70%
Tiempo	Diferencia mínima de 1 día en el cronograma	Diferencia de 3 días cronograma	Diferencia de 4 a 7 días en el cronograma	Diferencia de 8 a 14 días en el cronograma	Diferencia mayor a 15 días en el cronograma
Costo	Aumento en el costo del 0,1% al 4% en el proyecto	Aumento en el costo del 5% al 9% en el proyecto	Aumento en el costo del 6% al 10% en el proyecto	Aumento en el costo del 11% y 20% en el proyecto	Aumento en el costo superior al 20% en el proyecto
Calidad	Resultados de errores de calidad entre 0,1% y 0,9%	Resultados de errores de calidad entre 0,6% y 1%	Resultados de errores de calidad entre 1,1% y 1,5%	Resultados de errores de calidad entre 1,6% y 3%	Resultados de errores de calidad mayor al 3%

Tabla #13. Escala de impacto. Fuente propia

Matriz de probabilidad por impacto

Probabilidad	Impacto - Amenaza				
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
Casi certeza (5)					
Probable (4)					
Moderado (3)					
Improbable (2)					
Muy Improbable (1)					

	Grado alto y muy alto
	Grado medio
	Grado bajo
	Grado muy bajo

Tabla #14. Matriz de probabilidad por impacto. Fuente propia

Monitoreo, seguimiento y control de riesgos

Documentación y monitoreo de riesgos

La documentación generada en la elaboración, ejecución, seguimiento y monitoreo del plan de riesgos, se dejará en los repositorios del Sistema de Gestión de la Información (SGI) del Banco, específico en el que corresponde a Proyectos del área de Depósitos Especiales. Igualmente, la documentación será previamente revisada, validada y aprobada por el Gerente de Proyecto para poder ser colocada en los repositorios respectivos.

Seguimiento gestión de los riesgos

El seguimiento a los riesgos se realizará la semana anterior a la reunión del comité de Vicepresidencia, cada 15 días, donde se revisarán los riesgos priorizados y sus planes de respuesta, generando posteriormente un acta del seguimiento, que será siempre leída y revisada para el seguimiento de las tareas asignadas de la siguiente reunión, cerrando así los compromisos asignados.

Plan de respuesta a los riesgos

El propietario asignado para generar la respuesta a los riesgos del proyecto es Jhon Edison Cortes, quien bajo los formatos establecidos diligenciará el correspondiente plan de respuesta a los riesgos identificados, sin embargo, estos planes serán revisados, ajustados y aprobados por el Gerente de Proyectos Diana Chacón, quien es el responsable mayor sobre esta gestión.

Herramientas y Técnicas

Como plan de respuesta a los riesgos, tenemos las siguientes herramientas y técnicas que permitirán un seguimiento adecuado:

- Análisis de lecciones aprendidas
- Entrevistas con stakeholders, cliente interno y externo de la compañía
- FocusGroup para la retroalimentación de cada avance del proyecto
- Técnica de diseño inteligente (DesignThinking), para enfocar esfuerzos en el cliente interno y externo de la compañía
- Pruebas betatester para identificar problemas que no han sido detectados y poder corregirlos antes de liberar una versión
- Lluvia de ideas para dar alternativas de solución, a temas no comprendidos en el planteamiento inicial del proyecto o ajustes necesarios en el sistema
- Uso de metodología ágil Scrum para entregas impecables y rápidas
- Juicio de áreas de experiencia y servicio al cliente de la compañía en el análisis del resultado
- Reuniones de entendimiento
- Elaborar entregables de cada avance del proyecto para detectar riesgos

Estrategia respuesta a los riesgos

Riesgo	No de Riesgo	Estrategia respuesta a los riesgos	Implementación
Si la fecha de finalización y entrega de proyecto se retrasa, se incumpliría con los objetivos del proyecto, generando mayores costos al proyecto	001	Mitigar	Se utilizará como base en el proyecto metodología SCRUM, que nos permite seguimientos diarios al avance del proyecto y generar planes inmediatos a cualquier eventualidad negativa de atraso sobre el proyecto
Si se generan solicitudes de control de cambios al alcance, pueden afectar el cronograma y el presupuesto de proyecto, produciendo resultados negativos e insatisfacción para los Stakeholders	002	Mitigar	Las solicitudes de control de cambios son únicamente revisadas y aprobadas (o rechazadas) por el comité de control de cambios, que se convoca únicamente cuando se generan las solicitudes mencionadas
Un riesgo representativo sería si se genera incumplimiento de entregables por parte del proveedor contratado, retrasando las actividades del cronograma e impactando la fecha de finalización del proyecto	003	Mitigar	Se realizarán seguimientos semanales, con informes de progreso, y se manejarán con el proveedor metodología ágiles SCRUM
Si no se catalogara el nuevo desarrollo en ambiente de pruebas con versión igual a la productiva, para que se encuentre en condiciones, podría generar reprocesos en pruebas funcionales, técnicas y de certificación	004	Evitar	Se generará a las áreas afectadas por el proyecto, involucrarlas y proporcionar toda la información pertinente respecto al proyecto, de tal manera que el proceso de catalogación se lleve perfectamente

Tabla #15. *Estrategia respuesta a los riesgos. Fuente propia*

Matriz de riesgos aplicada al proyecto

No de Riesgo	Causa del riesgo	Evento	Consecuencia	Categoría del riesgo	Responsables	Probabilidad de ocurrencia	Impacto
001	Incumplimiento en la línea base del cronograma	Atraso fecha de finalización del proyecto	Incumplimiento de objetivos estratégicos	Moderado	Diana Chacón Jhon Cortes	3	Medio
002	Solicitudes de cambios por cualquiera de los interesados	Generación solicitudes de cambio al alcance	Cambios relevantes en el alcance que podrían detener el proyecto	Alto	Diana Chacón Jhon Cortes	4	Alto
003	Incumplimiento en la entrega de los compromisos por parte del proveedor	No entrega de los desarrollos pactados	Retraso en el cronograma e incremento en el costo del proyecto	Muy alto	Proveedor contratado	3	Alto
004	No catalogar los desarrollos en los ambientes de prueba	No realizar la catalogación pertinente en los ambientes	Reproceso, baja calidad e incremento de los costos del proyecto	Muy alto	Diana Chacón Jhon Cortes	2	Alto

Tabla #16. *Matriz de riesgos aplicada al proyecto. Fuente propia*

Para validar plan de respuesta a los riesgos, ver (Tabla #13.Estrategia respuesta a los riesgos)

17 Plan de interesados

Registro de Interesados

Interesado	Tipo	Necesidades, Intereses o Expectativas	Momento de su Participación	Etapas de mayor influencia
INTERNOS				
Banco Amigo – Unidad Operativa de Depósitos Especiales	Partidario	Entidad que administra y maneja los depósitos especiales.	En el portal web transaccional de los depósitos judiciales.	En todas las fases: Inicio, Planeación, Ejecución, Control y Seguimiento y Cierre.
Proveedor de desarrollo	Partidario	Información del funcionamiento de los depósitos especiales y de las necesidades definidas en los entregables.	Para la creación y desarrollo de los programas, conforme a los requerimientos.	En las fases: Inicio, Planeación, Ejecución, Control y Seguimiento.
Equipo de dirección del proyecto	Partidario Lider	Objetivos, entregables, todo el proyecto en general.	Durante todo el ciclo de vida del proyecto, con el manejo del personal, control del presupuesto y la generación de toda la información de seguimiento y control a los Interesados en las fechas establecidas ante el Comité Directivo.	En todas las fases: Inicio, Planeación, Ejecución, Control y Seguimiento y Cierre
Ingenieros del área de depósitos especiales	Partidario	Objetivos, entregables, todo el proyecto en general	En la ejecución del sistema para realizar los pagos de los depósitos especiales on line.	En todas las fases: Inicio, Planeación, Ejecución, Control y Seguimiento y Cierre
Administrador de usuarios	Partidario	Controlar usuarios en el portal web depósitos especiales.	Desde el momento de la definición del depósito para un beneficiario, hasta el pago de este.	En la planeación, ejecución, monitoreo y control del rol funcional.
EXTERNOS				
Consejo Superior de la Judicatura – Jueces	Partidario	Facilitar el uso del aplicativo y calidad en la información que se recibe.	En el momento de definir la necesidad y ejecución de alguna consulta.	Influyen en el monitoreo y control.
Entidad medio de pagos	Neutral Reticente	- Recepción pago directo por servicios solicitados.	Finalizado el proyecto, autorizar pagos por servicios solicitados al Banco.	No influyen, se tiene en cuenta como participante final del proyecto.

Tabla 17. Registro de Interesados. Fuente Propia.

Gestión de los Interesados

Matriz de Impacto e Influencia.

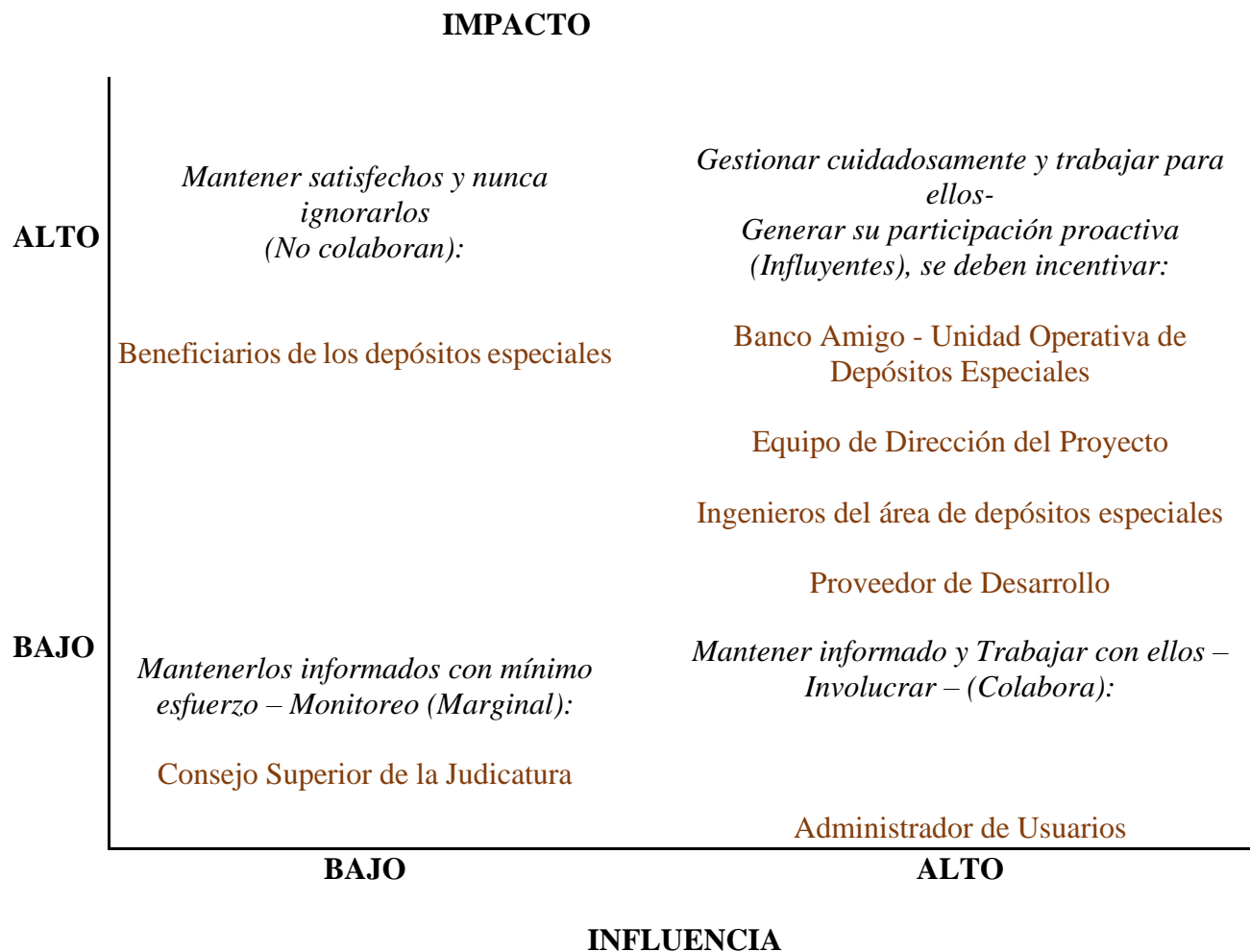


Tabla 18. *Matriz de impacto e influencia. Fuente Propia.*

Matriz de Gestión de los Interesados

Interesado	Tipo de Interesado	Nivel de Interés	Nivel de Influencia	Acciones de impacto	Estrategia para la gestión	Información / Frecuencia
------------	--------------------	------------------	---------------------	---------------------	----------------------------	--------------------------

				positivo o negativo		
Banco Amigo –Unidad Operativa de Depósitos Especiales	Interno Partidario	Gestionar atentamente, mantener satisfecho.	Participación Activa	Influyente, colabora	Atención prioritaria a las inquietudes que se presenten para mantenerlos satisfechos con los avances del proyecto.	Información general de los avances y entregables del proyecto, Actas de seguimiento. / conforme al cronograma definido.
Proveedor de desarrollo	Interno Partidario	Mantener informado, gestionar atentamente	Participación Activa	Influyente, colabora	Mantenerlos informados, involucrarlos en los resultados del proyecto	Información general de los avances y entregables del proyecto / semanal
Equipo de dirección del proyecto	Interno Partidario	Mantener informado, gestionar atentamente	Participación Activa	Influyente, colabora	Mantenerlos informados, involucrarlos en los resultados del proyecto	Información general de los avances y entregables del proyecto / diario y semanal
Ingenieros del área de depósitos especiales	Interno Partidario	Mantener informado, gestionar atentamente	Participación Activa	Colabora	Mantenerlos informados, involucrarlos en los resultados del proyecto	Bitácora de catalogación con las especificaciones técnicas entregadas, la descripción de la solución del desarrollo, y el orden de despliegue de cada uno de los componentes de los paquetes de desarrollo. Información general de cronograma del proyecto, de los entregables y del cumplimiento del proyecto.
Administrador de usuarios	Interno Partidario	Monitorear, gestionar atentamente	Neutro	Marginal, colabora	Elaborar un manual de usuarios con información requerida para su óptima gestión.	Operatividad frente a los usuarios del sistema / Al cierre del proyecto.
Consejo Superior de la Judicatura	Externo Partidario	Monitorear, Mantener informado	Neutro	Marginal	Información general del proyecto y de su finalización en el momento del cierre.	Información de la implementación del proyecto. / Permanente por medio de la web
Entes Coactivos	Externo Partidario	Monitorear, Mantener informado	Neutro	Colabora, marginal	Información general del proyecto y de su finalización en el momento del cierre.	Información de la implementación del proyecto. / Permanente por medio de la web
Entidad medio de pagos.	Externos Neutral Reticente	Monitorear	Neutro	Marginal, colabora	Información general del proyecto y de su finalización en el momento del cierre,	Información de la implementación del proyecto. /

					resaltando las ventajas de su operación.	Permanente por medio de la web
--	--	--	--	--	--	--------------------------------

Tabla 19. *Matriz de gestión de los Interesados. Fuente Propia.*

18 Conclusiones

Dentro de las conclusiones a las que se llega después de realizar un estudio, análisis, verificación, estimaciones y planteamientos, es que el proyecto es una necesidad prioritaria para el banco, económicamente se evidencian los beneficios que el banco obtendría en el desarrollo y ejecución de la aplicación en el Portal Web, de las cuales tenemos: Mejora en la calidad de servicio al cliente al tener tiempos de respuesta satisfactorios, mejorando los indicadores de servicio evitando desplazamientos físicos, reafirmación del liderazgo del banco en la administración de los depósitos especiales con innovación tecnológica y un ahorro importante en costos en mano de obra.

Adicional, se incrementaría la satisfacción de los clientes y usuarios, dada la transición de los procesos operativos a procesos en canales alternos a la red de oficinas, que mitigan el fraude a través del servicio de autenticación de identidad, minimizando el riesgo operativo y reputacional.

Por otro lado, el desarrollo tecnológico permitirá la inclusión y posicionamiento del banco en el mercado, permitiéndole ser más competitivo en el sector.

19 Recomendaciones

Las recomendaciones que resaltamos a continuación son relevantes para el correcto desarrollo y ejecución del proyecto:

- Nombrar un gerente de proyecto con exclusividad completa para el buen desarrollo del proyecto.

- Involucrar a todas las áreas de apoyo del banco que estén relacionadas con los depósitos especiales, para la realización del levantamiento de los requerimientos del proyecto.
- Con base en la norma ISO 9126 de Seguridad de la información, verificar cada una de las etapas que comprende la norma aplicado al proyecto, en lo relacionado a: funcionalidad, fiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad.

Referencias

- Actualidad Económica. (2011). Internet Banking: un amplio espectro de opciones... con un solo "click". *Actualidad Económica*, 811.
- Alejandro, R. (2 de Mayo de 2018). *GERENCIE.COM*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/persona-juridica.html>
- Alvim, T., Barros, A., Pareja, A., & Vasquez, M. (s.f.). *EBSCO*. Obtenido de <https://publications-iadb-org.loginbiblio.poligran.edu.co/bitstream/handle/11319/8931/Resumen-ejecutivo-El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, A. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/deposito-bancario.html>
- BAC CREDOMATIC*. (s.f.). Obtenido de <https://www.baccredomatic.com/es-ni/corporaciones-e-instituciones/tesoreria/transferencias/transferencias-interbancarias-ach-en-linea>
- BID, García Mejía, Mauricio; Molina, Adriano; Reyes, Angela; Benjamin, Roseth;. (s.f.). "Análisis Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano. Número 7. *Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador*". Obtenido de <https://publications-iadb-org.loginbiblio.poligran.edu.co/handle/11319/9008>
- CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION . (s.f.). *CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION* . Obtenido de <https://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/jurisdiccion-coactiva>

- CORFICOLOMBIANA. (s.f.). *CORFICOLOMBIANA*. Obtenido de <https://www.corficolombiana.com/wps/portal/corficolombiana/web/inicio/analisis-mercados/investigaciones-economicas/proyecciones-economicas>
- Flavian, C., Torres, E., & Guinaliú, M. (2004). Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02652320410549665>
- INVESTORGUIDE.com*. (s.f.). Obtenido de <http://www.investorguide.com/definicion/beneficiario.html>
- Larrán, J., & de los Reyes, M. (2007). *La Banca por Internet como Innovación Tecnológica en el Sector Bancario* (Vol. 13). Cadiz, España. Obtenido de <https://ideas-repec.org.loginbiblio.poligran.edu.co/a/idi/jiedee/v13y2007i2p145-153.html>
- Leyva Vallejo, K., Alarcón Barrera, L., & Ortégón Cortázar, L. (s.f.). Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/eand/n80/n80a04.pdf>
- Molina, A. (s.f.). *LAWi*. Obtenido de <https://leyderecho.org/consignante/>
- Roseth, B., Reyes, Á., & Santiso, C. (s.f.). *BID, Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://publications-iadb.org.loginbiblio.poligran.edu.co/bitstream/handle/11319/8931/Resumen-ejecutivo-El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Singer, D., Avery, A., & Baradwaj, B. (2008). *EMERALD*. Obtenido de <https://www-emeraldinsight-om.loginbiblio.poligran.edu.co/doi/full/10.1108/01409170810851339>
- UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA. (s.f.). *UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA*. Obtenido de

https://portalweb.ucatolica.edu.co/paw/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=29

UniversoJus.com. (28 de Abril de 2015). Obtenido de <http://universojus.com/definicion/deposito-judicial>

Vega, J. (s.f.). *LAWi*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/demandado/>

Velasco Melo, A. (Enero de 2018). El Derecho Informático y la Gestión de la Seguridad de la Información una perspectiva con base en la Norma ISO 27001. *Revista Derecho no. 29 Barranquilla*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972008000100013

Vergara, E. S. (2014 de Marzo de 2014). *Adopción de Tecnologías en Banca Electrónica*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1088/SaraviaEnrique2015.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Wikipedia. (s.f.). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_\(Internet\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_(Internet))

WIKIPEDIA. (16 de Mayo de 2013). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_judicial

Wolters Kluwer. (s.f.). *Wolters Kluwer*. Obtenido de http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUMjYyNTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAOjBmajUAAAA=WKE

Bibliografía

- Actualidad Económica. (2011). Internet Banking: un amplio espectro de opciones... con un solo "click". *Actualidad Económica*, 811.
- Alejandro, R. (2 de Mayo de 2018). *GERENCIE.COM*. Fonte: <https://www.gerencie.com/persona-juridica.html>
- Alvim, T., Barros, A., Pareja, A., & Vasquez, M. (s.d.). *EBSCO*. Fonte: <https://publications-iadb-org.loginbiblio.poligran.edu.co/bitstream/handle/11319/8931/Resumen-ejecutivo-El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, A. S. (s.d.). *Economipedia*. Fonte: <https://economipedia.com/definiciones/deposito-bancario.html>
- BAC CREDOMATIC*. (s.d.). Fonte: <https://www.baccredomatic.com/es-ni/corporaciones-e-instituciones/tesoreria/transferencias/transferencias-interbancarias-ach-en-linea>
- BID, García Mejía, Mauricio; Molina, Adriano; Reyes, Angela; Benjamin, Roseth;. (s.d.). "Análisis Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano. Número 7. *Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador*". Fonte: <https://publications-iadb-org.loginbiblio.poligran.edu.co/handle/11319/9008>
- CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION . (s.d.). *CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION* . Fonte: <https://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/jurisdicion-coactiva>

CORFICOLOMBIANA. (s.d.). *CORFICOLOMBIANA*. Fonte:

<https://www.corficolombiana.com/wps/portal/corficolombiana/web/inicio/analisis-mercados/investigaciones-economicas/proyecciones-economicas>

Flavian, C., Torres, E., & Guinaliú, M. (2004). Fonte:

<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02652320410549665>

INVESTORGUIDE.com. (s.d.). Fonte: <http://www.investorguide.com/definicion/beneficiario.html>

Larrán, J., & de los Reyes, M. (2007). *La Banca por Internet como Innovación Tecnológica en el*

Sector Bancario (Vol. 13). Cadiz, España. Fonte: <https://ideas-repec-org.loginbiblio.poligran.edu.co/a/idi/jiedee/v13y2007i2p145-153.html>

Leyva Vallejo, K., Alarcón Barrera, L., & Ortegón Cortázar, L. (s.d.). Fonte: Scielo:

<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n80/n80a04.pdf>

Molina, A. (s.d.). *LAWi*. Fonte: <https://leyderecho.org/consignante/>

Roseth, B., Reyes, Á., & Santiso, C. (s.d.). *BID, Banco Interamericano de Desarrollo*. Fonte:

<https://publications-iadb-org.loginbiblio.poligran.edu.co/bitstream/handle/11319/8931/Resumen-ejecutivo-El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Singer, D., Avery, A., & Baradwaj, B. (2008). *EMERALD*. Fonte: <https://www-emeraldinsight-om.loginbiblio.poligran.edu.co/doi/full/10.1108/01409170810851339>

UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA. (s.d.). *UNIVERSIDAD CATOLICA DE*

COLOMBIA. Fonte:

https://portalweb.ucatolica.edu.co/paw/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=29

UniversoJus.com. (28 de Abril de 2015). Fonte: <http://universojus.com/definicion/deposito-judicial>

Vega, J. (s.d.). *LAWi*. Fonte: <https://diccionario.leyderecho.org/demandado/>

Velasco Melo, A. (Enero de 2018). El Derecho Informático y la Gestión de la Seguridad de la Información una perspectiva con base en la Norma ISO 27001. *Revista Derecho no. 29 Barranquilla* . Fonte:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972008000100013

Vergara, E. S. (2014 de Marzo de 2014). *Adopción de Tecnologías en Banca Electrónica*. Perú. Fonte:

<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1088/SaraviaEnrique2015.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Wikipedia. (s.d.). Fonte: [https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_\(Internet\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_(Internet))

WIKIPEDIA. (16 de Mayo de 2013). Fonte: https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_judicial

Wolters Kluwer. (s.d.). *Wolters Kluwer.* Fonte:

http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAA AEAMtMSbF1jTAAAUMjYyNTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAOjBmajUAAAA=WKE