

DISEÑO DE AUTOMATIZACIÓN EN CALIFICACIÓN DE CLIENTES PARA NEGOCIACIONES BURSÁTILES EN UNA CASA DE VALORES

PROBLEMA

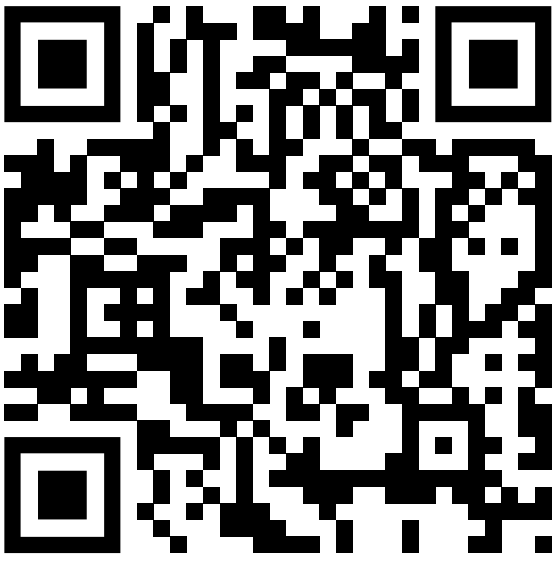
La gestión manual y la falta de seguimiento continuo dificultan controlar la regularización de los clientes, generando demoras, reprocesos y mayor carga operativa. Esto se refleja en un **25%** de clientes no regularizados (94 clientes), evidenciando debilidades en el control del proceso y un mayor riesgo operativo y de cumplimiento.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema automatizado para las áreas de Cumplimiento y Negociación de una Casa de Valores, utilizando la metodología DMAIC, para la generación de alertas en tiempo real de observaciones regulatorias, legales y de cumplimiento interno antes del cierre de operaciones bursátiles

PROPUESTA

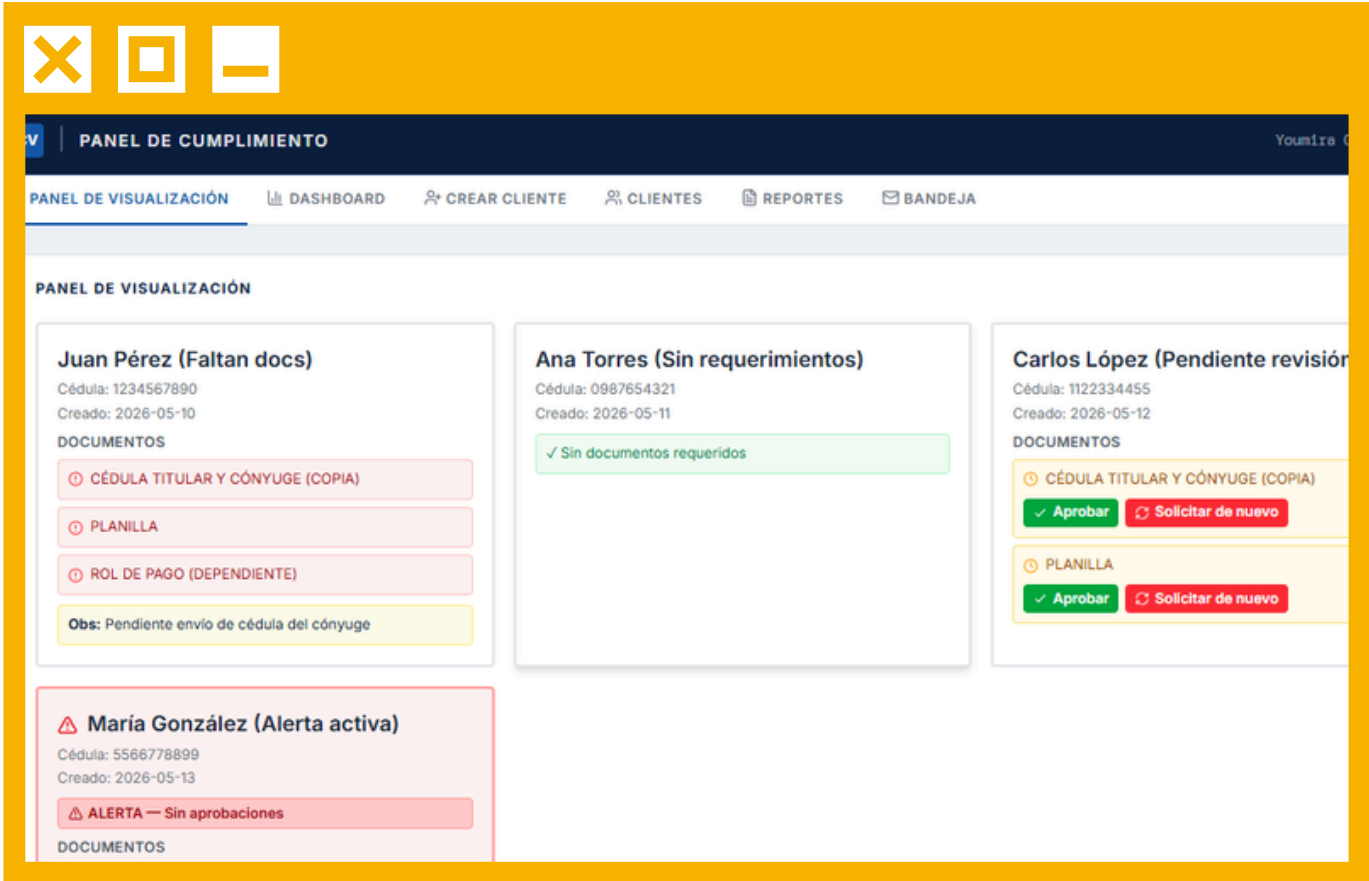
PROTOTIPO DE AUTOMATIZACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIFICACIÓN DE CLIENTES



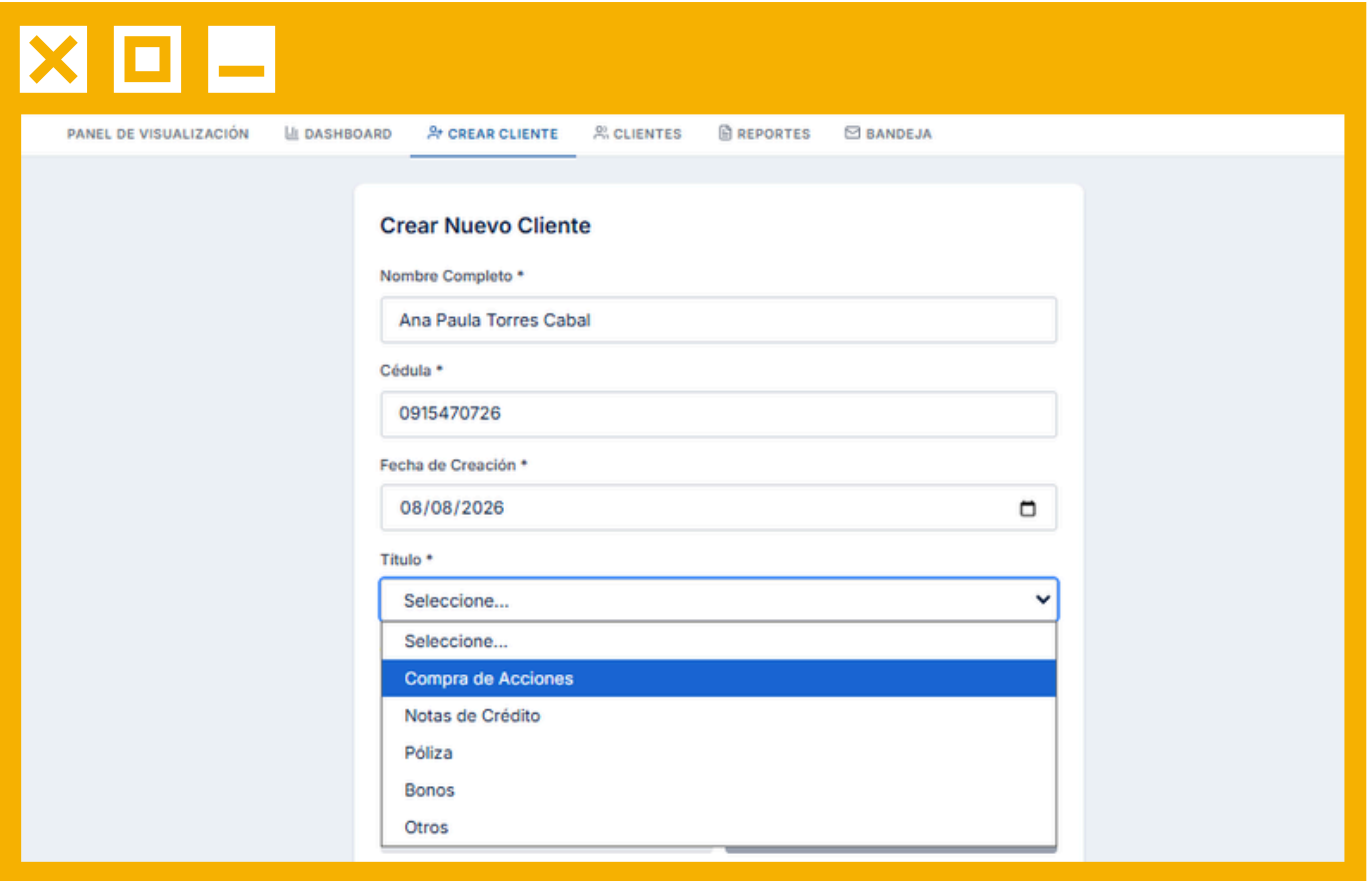
METODOLOGÍA DE DESARROLLO

DEFINIR → MEDIR → ANALIZAR → MEJORAR → CONTROLAR

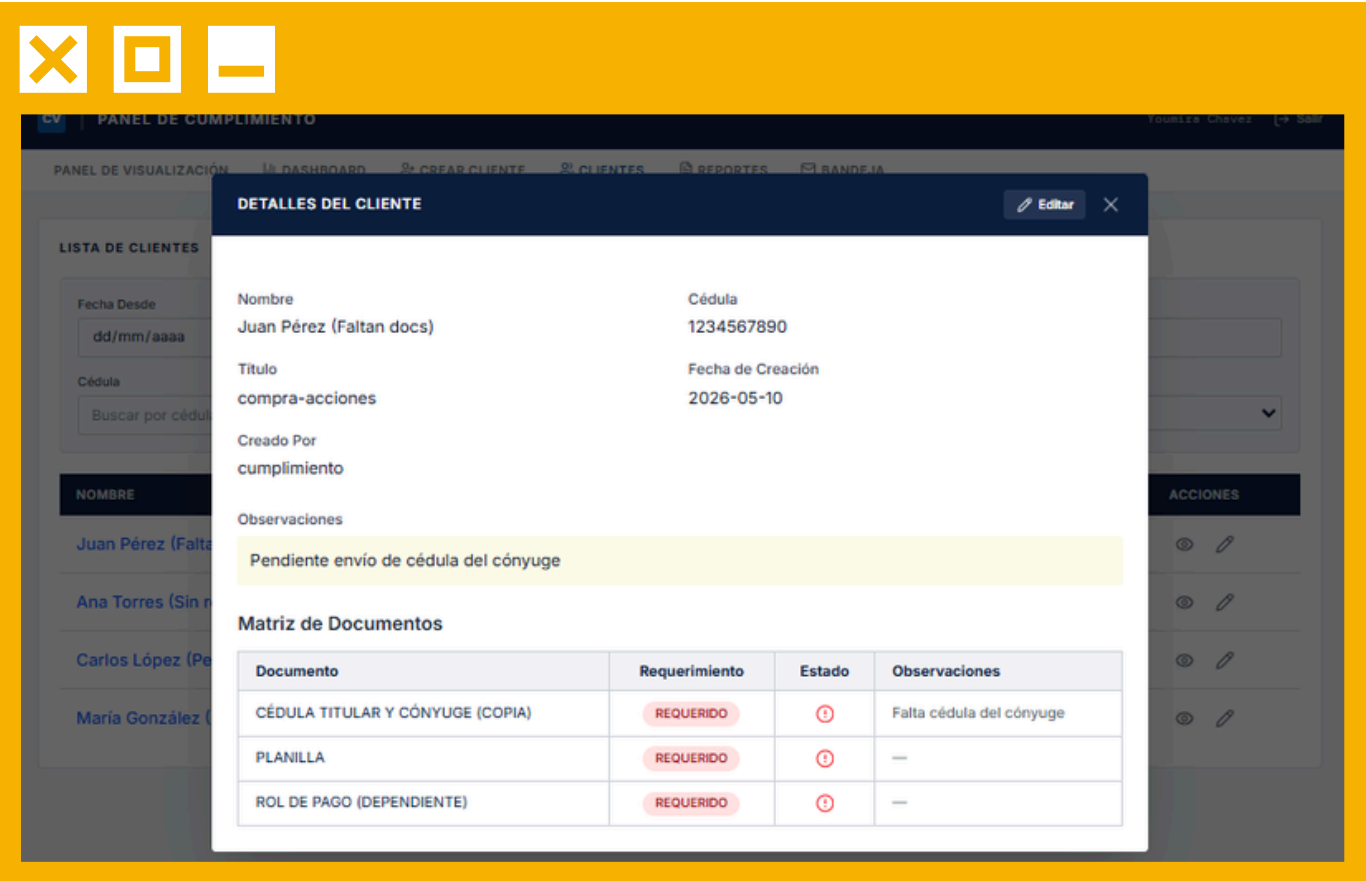
Utilizando el levantamiento y análisis de información del proceso de calificación de clientes para identificar sus principales puntos críticos y definir una solución automatizada.



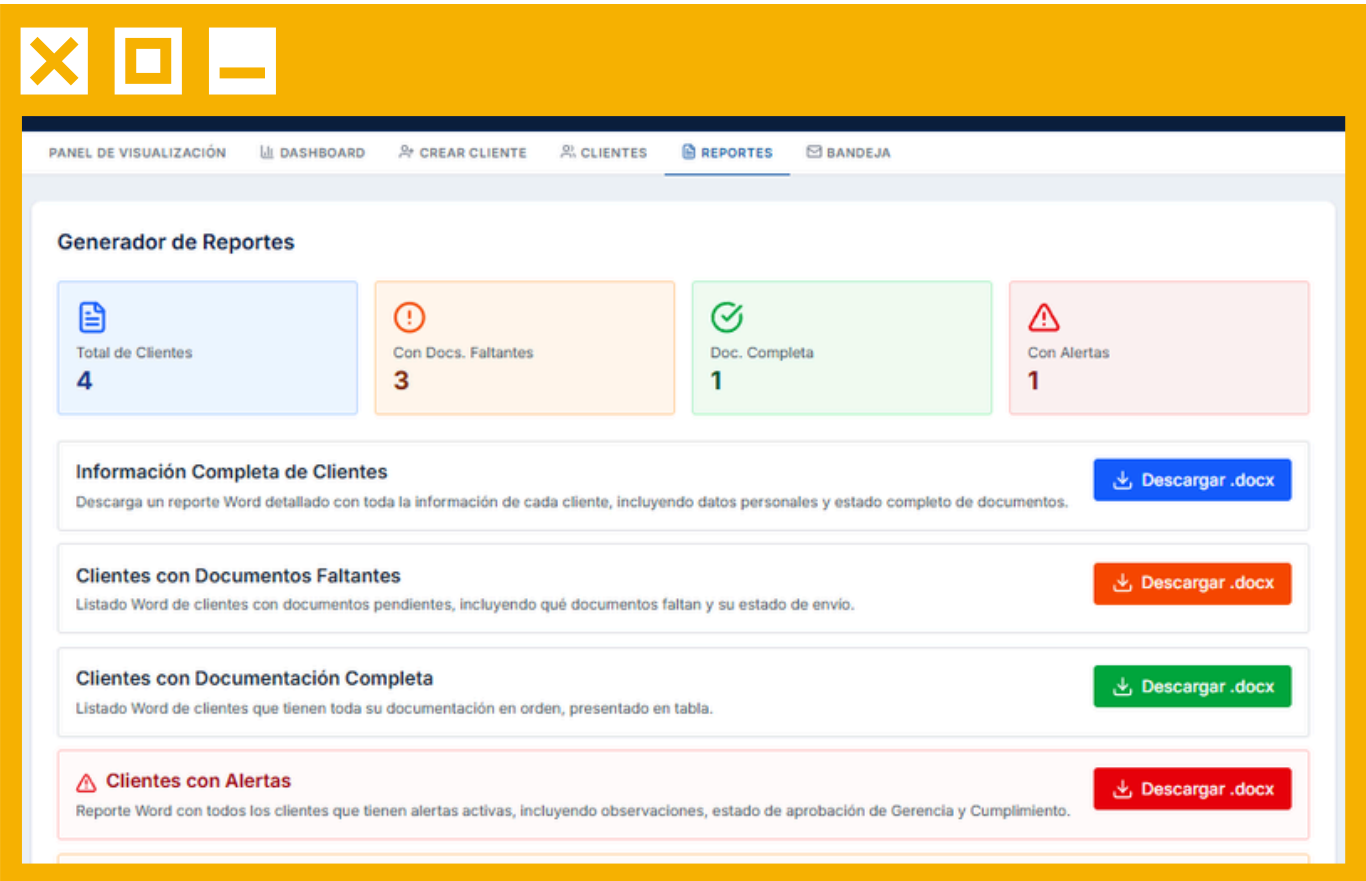
01 · Panel de visualización
Seguimiento de clientes y alertas.



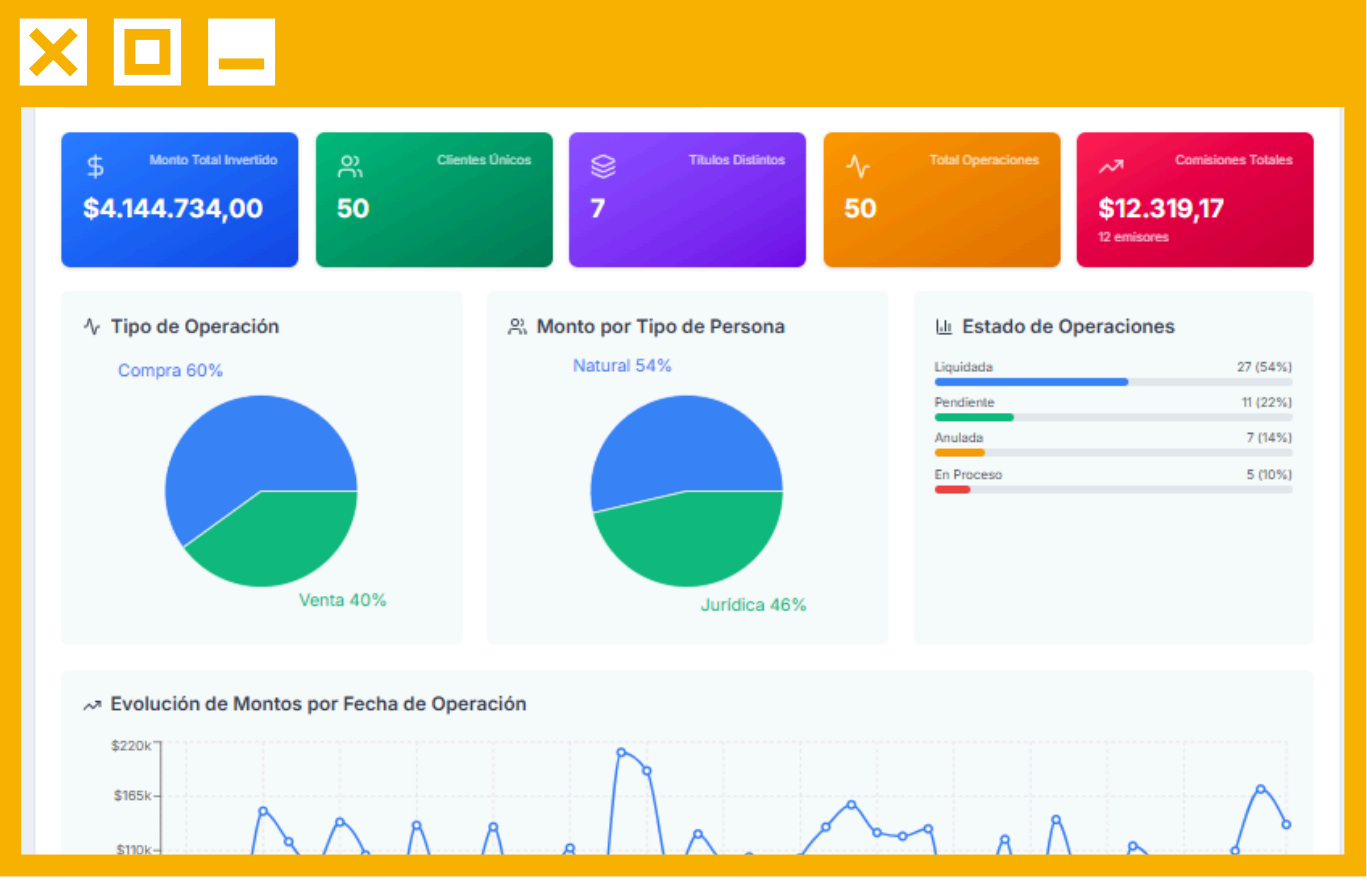
02 · Creación del cliente
Registro y gestión de información.



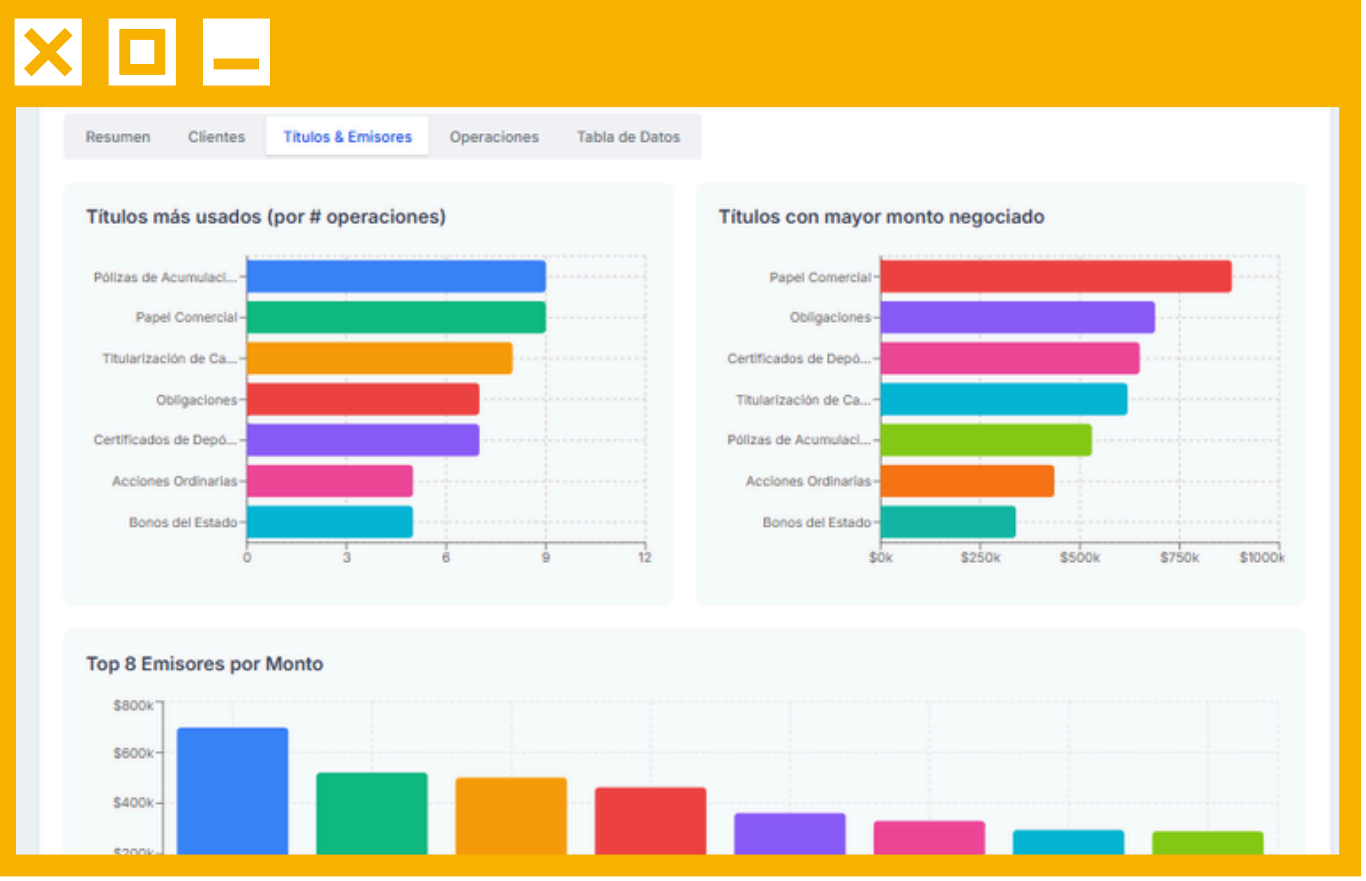
03 · Matriz de documentos
Control de documentación



04 · Reportes
Información de clientes y documentación.



05 · Dashboard
Visualización de indicadores y resultados.



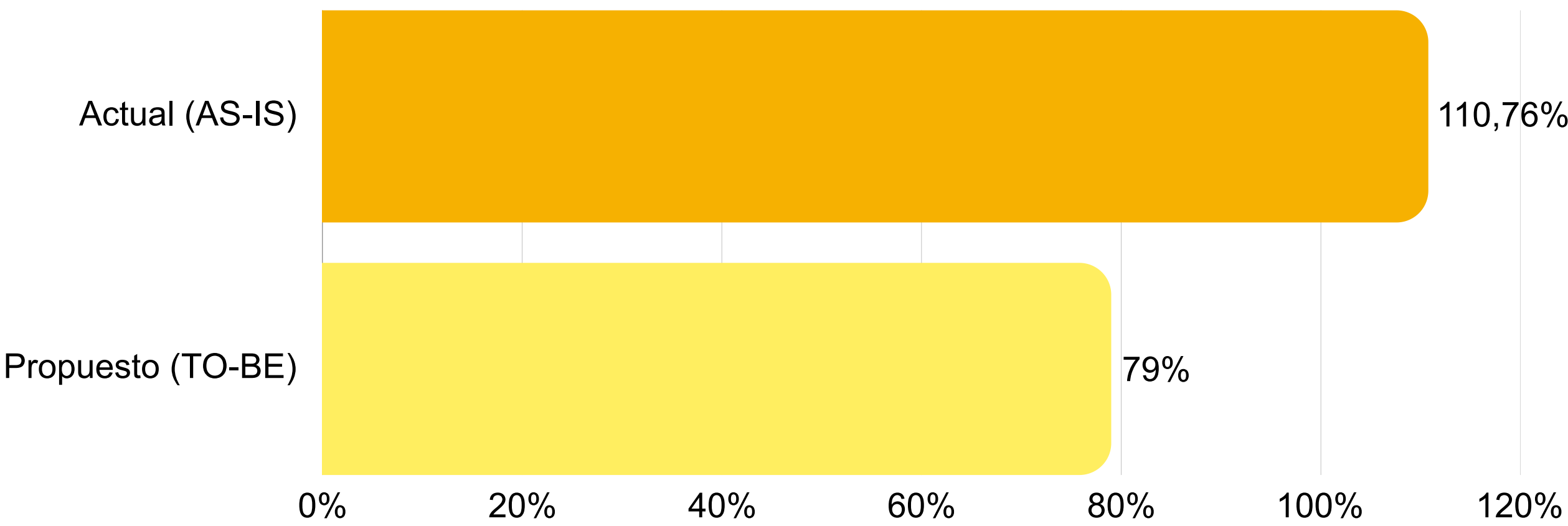
06 · Títulos y emisores
Consulta de información estratificada.

RESULTADOS

Capacidad Utilizada en Negociación

↓ 31,76 puntos porcentuales

- El proceso actual presentó **27h** por caso, de las cuales **19h** corresponden a espera, evidenciando una alta oportunidad de optimización.
- La propuesta automatizada redujo el costo estimado en **\$13,48** por caso y **\$25.034,01** mensuales para 152 casos.



CONCLUSIONES

- El proceso actual presenta fallas de control, seguimiento y comunicación, que generan reprocesos y sobrecarga en Negociación, así como el riesgo de involucramiento de lavado de activos por calificación inapropiada de clientes de dudosa procedencia.
- La propuesta automatizada mejora la gestión y la coordinación entre Negociación, Cumplimiento y Gerencia.
- La simulación automatizada evidencia un potencial de optimización de procesos y recursos económicos.