

DIPLOMADO INTERNACIONAL

Automatización y eficiencia operativa

Etapa virtual:

Octubre 2023 – Septiembre 2024





Jorge Javier Eguino

Gerente de Crecimiento y
Estrategia - Flourish Fi
Estados Unidos

Jefe de Crecimiento y Estrategia en Flourish Fi, liderando alianzas y nuevas iniciativas comerciales en América Latina.

Con amplia experiencia en el espacio Fintech, he ejecutado con éxito estrategias de expansión B2B basadas en datos a nivel mundial. Mi formación académica incluye una Maestría en Big Data & Business Analytics de IE University y un título en Economía de University of Arkansas Honors College.

También tengo experiencia docente en nuevas tecnologías para mercados emergentes y he hablado en reconocidos eventos Fintech alrededor del mundo.

Contenido

1

Importancia en el sector

4

Tipos de tecnología

2

Beneficios

5

Implementación en la cooperativa

3

Áreas clave

6

Conclusión



La automatización en finanzas implica el uso de tecnologías para realizar **tareas con mínima o ninguna intervención humana, optimizando los procesos operativos y de negocio.**



Esto incluye el uso de software, inteligencia artificial (IA), aprendizaje automático (ML), robótica y otras herramientas tecnológicas para gestionar y ejecutar procesos financieros de manera eficiente y precisa.

1 Eficiencia Operativa



3 Cumplimiento
normativo

2 Reducción de Errores

**Importancia en
el sector**

4 Mejora en experiencia
del cliente



Importancia en el sector

1

Eficiencia Operativa

Automatizar tareas repetitivas y manuales permite a las instituciones financieras operar con mayor rapidez y eficiencia. Por ejemplo, la conciliación de cuentas, el procesamiento de transacciones y la generación de informes se pueden realizar de forma automática, reduciendo el tiempo necesario y liberando al personal para enfocarse en actividades estratégicas y de mayor valor.



Importancia en el sector

2

Reducción de Errores

La intervención humana, aunque valiosa, es susceptible a errores, especialmente en tareas repetitivas y detalladas. La automatización reduce significativamente estos errores, asegurando que las operaciones se realicen con mayor precisión y consistencia. Por ejemplo, la entrada y procesamiento de datos pueden ser automatizada para evitar errores tipográficos y de cálculo.



Importancia en el sector

3

Cumplimiento Normativo

Las instituciones financieras deben cumplir con estrictas regulaciones y normativas. La automatización facilita el cumplimiento al garantizar que las operaciones y los reportes se adhieran a los requisitos regulatorios de manera constante. Herramientas automatizadas pueden monitorear el cumplimiento en tiempo real y generar reportes precisos y actualizados, reduciendo el riesgo de sanciones.



Importancia en el sector

4

Mejora de la Experiencia del Cliente

Los clientes de hoy en día esperan servicios rápidos, precisos y personalizados. La automatización permite a las instituciones financieras ofrecer respuestas rápidas a consultas, procesar transacciones de manera eficiente y proporcionar una experiencia de usuario fluida y satisfactoria. Por ejemplo, los chatbots y asistentes virtuales pueden atender consultas y resolver problemas de manera inmediata, mejorando la satisfacción y lealtad del cliente.

Beneficios

Reducción de costos

Mejora de precisión

Rapidez en operaciones



Beneficios

Reducción de costos

Menor Necesidad de RRHH

Permite a las instituciones reubicar a su personal en roles más estratégicos y de mayor valor.

Optimización de Procesos

La automatización mejora la eficiencia de los procesos operativos, Reducción del tiempo y los recursos necesarios para completar tareas..

Mejora de precisión

Reducción de Errores Humanos

Crucial en entrada de datos, procesamiento de pagos y generación de informes.

Cumplimiento Normativo

Herramientas diseñadas para cumplir con regulaciones y normativas financieras. Esto asegura que las instituciones se mantengan en cumplimiento de manera constante, reduciendo el riesgo de sanciones.

Rapidez en operaciones

Procesamiento de transacciones

Tareas como el procesamiento de pagos, la aprobación de préstamos y la verificación de transacciones pueden ser completadas en segundos o minutos, en lugar de días.

Aprobaciones instantáneas

Las solicitudes de préstamos pueden ser evaluadas y aprobadas en tiempo real con algoritmos automatizados.

Caso de éxito

Banco Santander España implementó la **automatización de procesos robóticos (RPA)** en el año **2019** para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos. Uno de los casos más destacados fue la automatización del **proceso de conciliación de cuentas**, que anteriormente requería la intervención manual de empleados.

Resultados Concretos:

1. **Reducción de Tiempo:** Conciliaciones realizadas en minutos en lugar de horas.
2. **Reducción de Costos:** Reducción de costos operativos de aproximadamente **\$20 millones anuales**.
3. **Mejora en Precisión:** Disminución del margen de error, aumentando la precisión



Beneficios Adicionales:

1. **Mayor Eficiencia** enfocándose en tareas estratégicas.
2. **Escalabilidad** para manejar mayores volúmenes de transacciones.
3. **Cumplimiento Normativo:**

La automatización de procesos no solo reduce costos, sino que también mejora la eficiencia operativa y la precisión en las operaciones bancarias.

Procesos del back-office

1. **Contabilidad:** Conciliación de cuentas, la entrada de datos y la generación de informes.
2. **Auditoría:** Estas herramientas pueden realizar auditorías continuas y detectar irregularidades en tiempo real.
3. **Reportes Regulatorios:** Generación automática de reportes regulatorios para cumplir con las normativas y regulaciones.



Banco Galicia adaptó junto a etermax AI Labs un proceso de automatización para que su equipo **deje las tareas repetitivas a la IA y pueda enfocarse en analizar los datos y tomar mejores decisiones.** Se abordó la necesidad de procesar distintos tipos de documentos, como por ejemplo estatutos, balances y oficios judiciales. **Lo que antes tardaba una persona entre 15-30 minutos en extraer información, clasificar y cuantificar, con la automatización de los documentos se redujo a 1 minuto 38 segundos.**

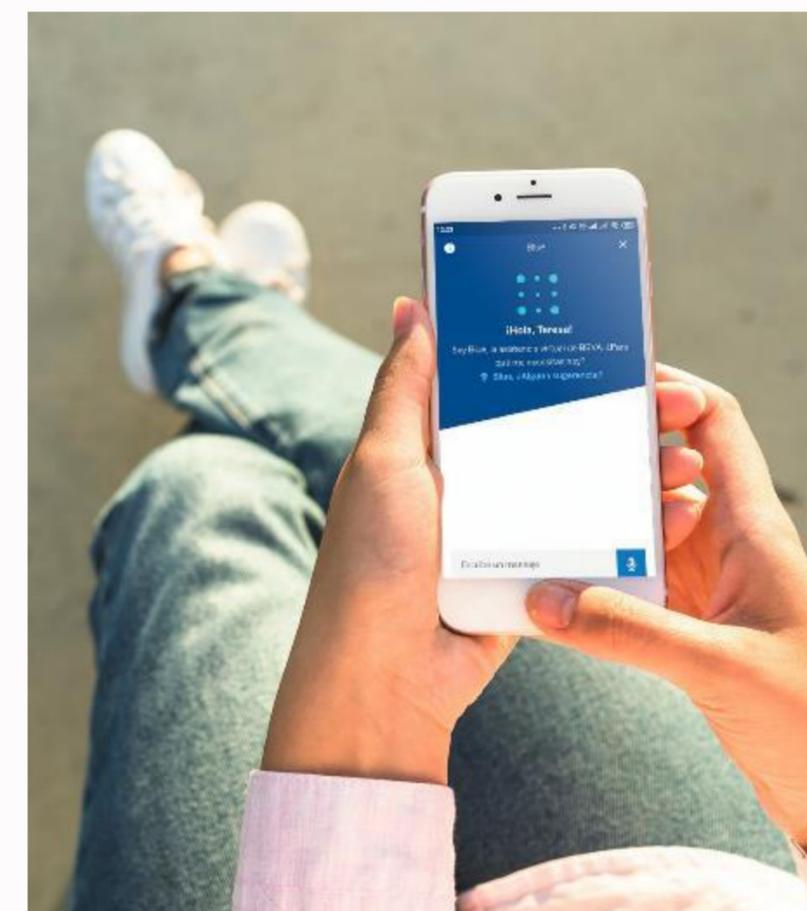
Servicio al cliente

Los chatbots y asistentes virtuales pueden manejar consultas comunes y proporcionar asistencia inmediata a los clientes, liberando al personal para manejar consultas más complejas y mejorando la disponibilidad del servicio.

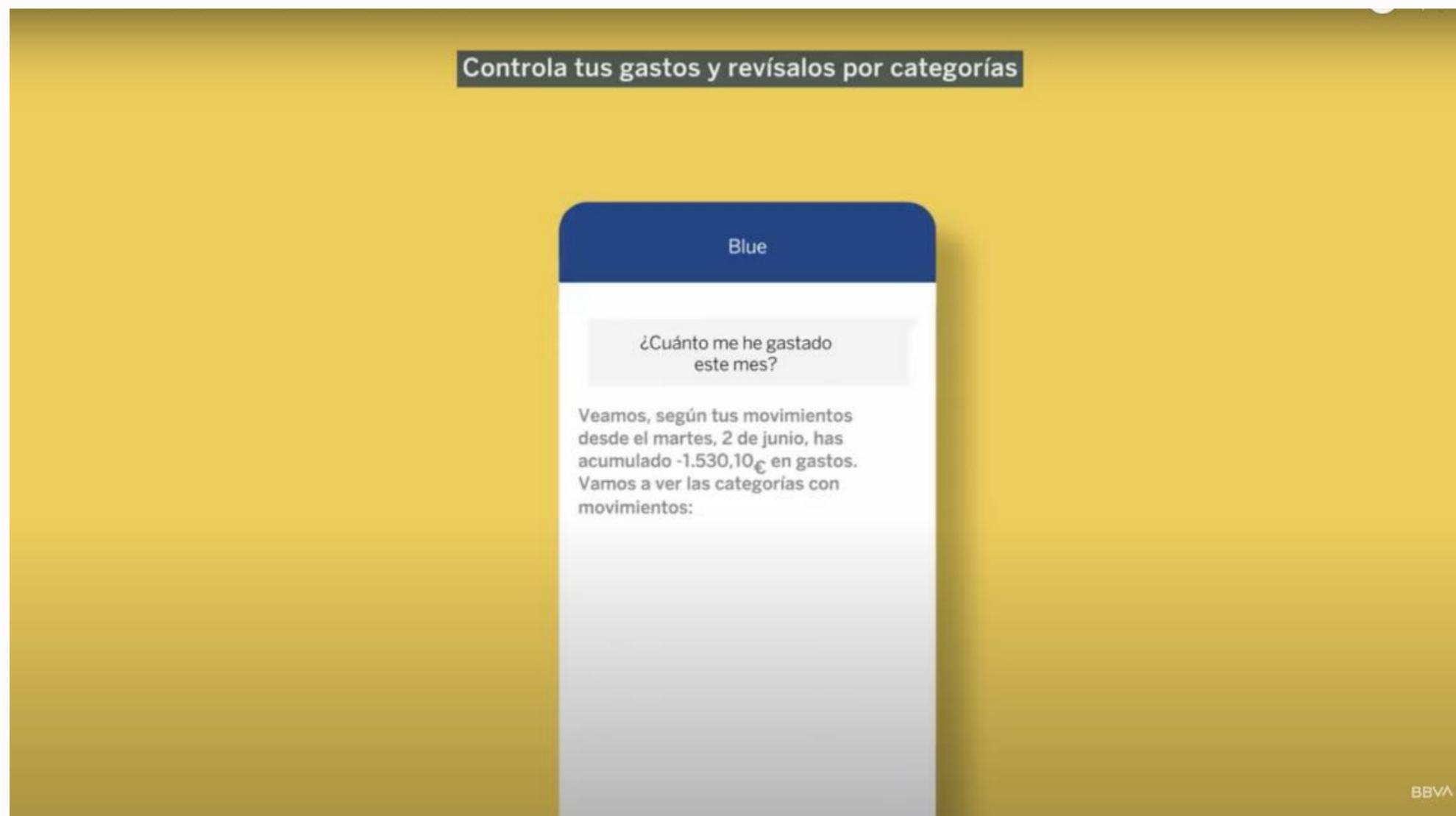


Algunas funciones disponibles 24/7:

1. Consultas de cuenta
2. Gestión de tarjetas
3. Transferencias y pagos
4. Información sobre productos y servicios
5. Soporte técnico
6. Localización de sucursales y cajeros
7. Salud financiera
8. Alertas personalizadas



Servicio al cliente



[Video](#)

Gestión de Riesgos

Análisis Automatizado de Riesgos: Uso de algoritmos para analizar grandes volúmenes de datos y evaluar riesgos.

Detección de Fraude: Sistemas que monitorean y analizan transacciones en tiempo real para identificar actividades sospechosas.



HSBC ha implementado la tecnología de **inteligencia artificial desarrollada por Ayasdi para mejorar sus capacidades de detección de fraude y lavado de dinero. Esta tecnología analiza datos internos y transacciones en tiempo real para identificar actividades sospechosas**, permitiendo una detección más precisa y rápida.



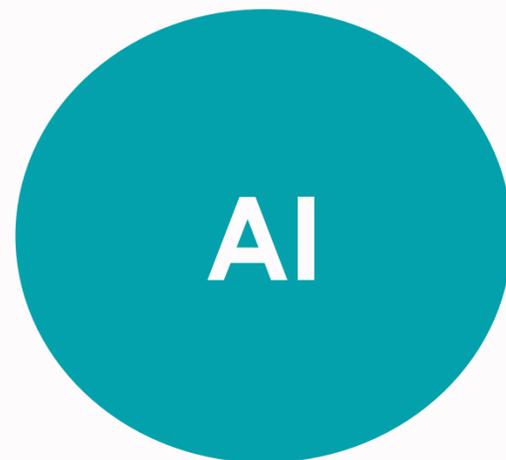
Pregunta:

¿En qué área considera usted que la Cooperativa Policía Nacional debería enfocarse para automatizar procesos?

1. Proceso del back-office
2. Servicio al cliente
3. Gestión de riesgos

[Link al cuestionario](#)

Tipos de tecnología para automatizar procesos



Inteligencia Artificial

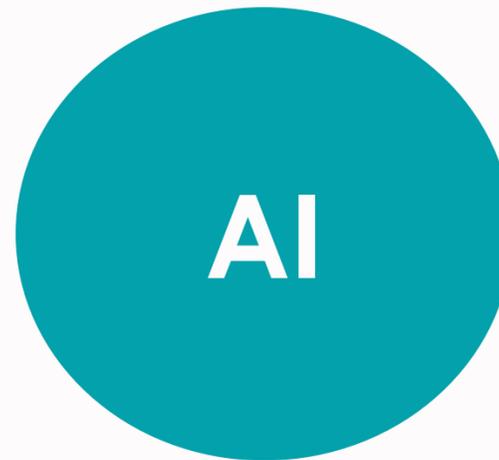


Machine Learning



Robotic Process
Automation

Tipos de tecnología para automatizar procesos

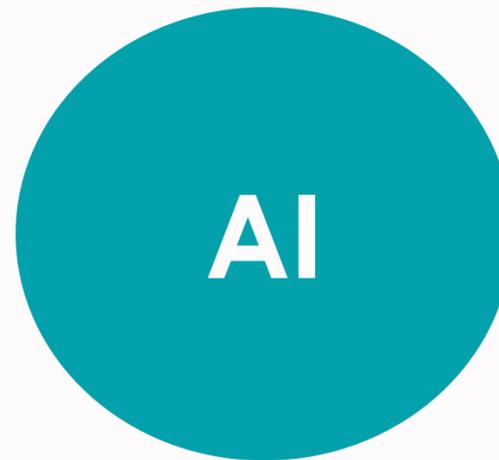


Tecnología que simula procesos de inteligencia humana mediante algoritmos avanzados y modelos de aprendizaje.

Tipos de tecnología para automatizar procesos

Aplicación en Cooperativas:

Utilizada para análisis predictivo y personalización de servicios financieros.



Ejemplo: Un sistema de IA puede detectar patrones de fraude analizando transacciones en tiempo real y alertar sobre actividades sospechosas.

Tipos de tecnología para automatizar procesos

ML

Subcampo de la IA donde los algoritmos permiten que los sistemas aprendan y mejoren automáticamente a partir de datos históricos sin ser explícitamente programados.

Tipos de tecnología para automatizar procesos

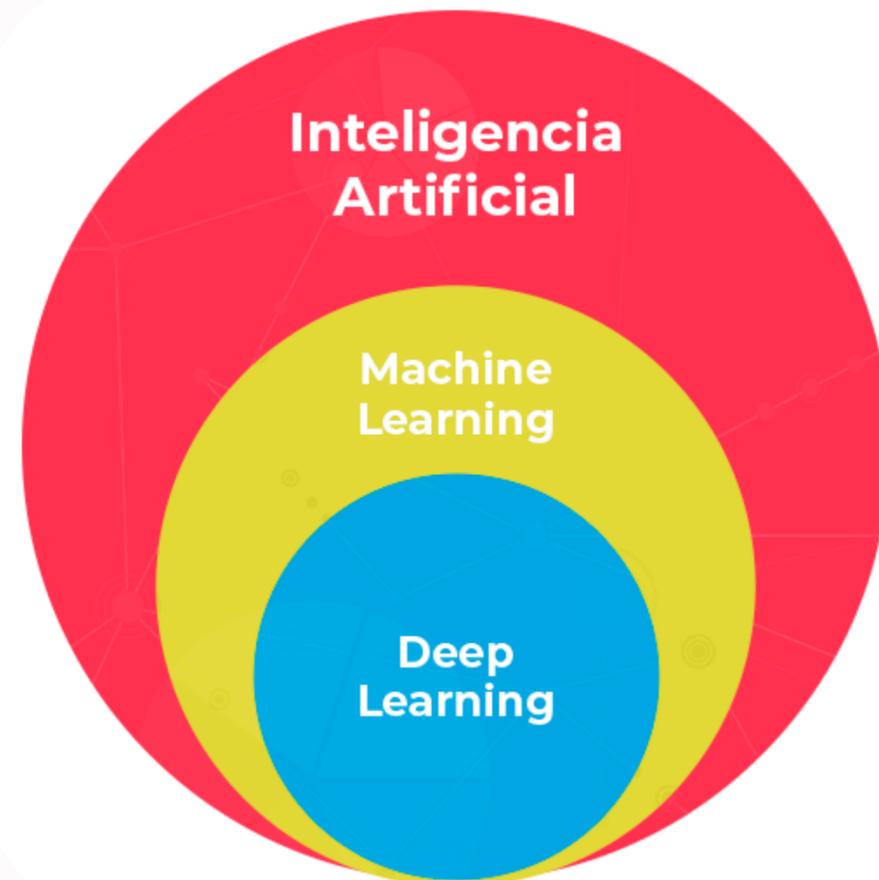
Aplicación en Cooperativas:

Evaluación de riesgos crediticios y ajuste dinámico de límites de crédito.

ML

Ejemplo: Modelos de ML que analizan el comportamiento de pago de los socios para personalizar las tasas de interés y condiciones de los préstamos.

ML



IA: Combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.

Machine Learning: Rama de la Inteligencia artificial (IA) que estudia como dotar a las máquinas de capacidad de aprendizaje

Deep Learning: algoritmo automático jerárquico que emula el aprendizaje humano con el fin de obtener ciertos conocimientos.

Tipos de tecnología para automatizar procesos



Tecnología que utiliza "robots" de software para automatizar tareas repetitivas y basadas en reglas, emulando la interacción humana con sistemas digitales.

Tipos de tecnología para automatizar procesos

Aplicación en Cooperativas:

Procesamiento automático de solicitudes de préstamos y verificación de documentos.

RPA

Ejemplo: Un sistema RPA puede automatizar la entrada de datos y la validación de documentos necesarios para la apertura de cuentas, reduciendo errores y acelerando el proceso.

RPA



[Video](#)

Pasos para implementar IA en la cooperativa

Identificación de
necesidades



Evaluación de
soluciones

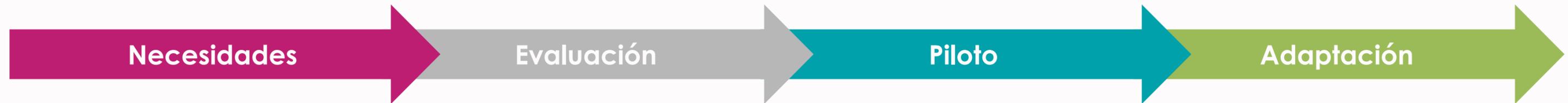


Prueba Piloto



Capacitación y
adaptación





Evaluación Interna para identificar procesos ineficientes, áreas con alta carga de trabajo repetitivo, y oportunidades de mejora en la toma de decisiones.

Priorizar áreas donde la IA puede tener un impacto significativo, como la detección de fraude, la evaluación de riesgos y la personalización de servicios.



Necesidades

Evaluación

Piloto

Adaptación

Investigación de diferentes tecnologías disponibles.

Comparación de soluciones de proveedores, revisando sus antecedentes, casos de éxito, y adecuación.

Establecer **criterios de selección:** costo, facilidad de integración, escalabilidad, y soporte técnico.



Implementar un proyecto Inicial en una sección específica.

Monitorear el desempeño midiendo indicadores clave de rendimiento (KPIs) como eficiencia, precisión, y satisfacción del usuario

Realizar ajustes basados en los resultados obtenidos y en el feedback.



Programas de **capacitación** para preparar al personal.

Adaptar los procesos internos para una integración óptima.

Establecer un **sistema de monitoreo** continuo y ajustarse a cambios en las necesidades de la cooperativa.

Una de las claves de la automatización es la eficiencia operativa.

Se puede mejorar la experiencia de los usuarios de manera significativa.

No reemplaza al humano, sino que le permite enfocarse en otros aspectos.

Existen casos de éxito trabajando con proveedores externos de estas tecnologías.

La implementación de estas nuevas tecnologías requiere de un proceso de análisis riguroso.

Conclusiones

**¿Sugerencia de tema a cubrir en nuestra
última sesión?**

Gracias por la confianza y oportunidad de acompañarles en su desarrollo profesional y fortalecimiento institucional.

 **Cooperativa**
Policía Nacional

un
i **Universidad**
Internacional
de Andalucía
A



 **LABORATORIO IBEROAMERICANO DE INNOVACIÓN SOCIOECOLÓGICA**
Observatorio La Rábida de Desarrollo Sostenible y Cambio Climático para Iberoamérica

 **FIG**
Finanzas Inclusivas y Gobernanza



www.figlac.org

