

DISEÑO Y CREACIÓN DE SITES DE USO COORPORATIVO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DENTRO DE LA EMPRESA

Gianfranco Bruzzese^{1*}, Johan Sarache¹, José Humberto Hernández²

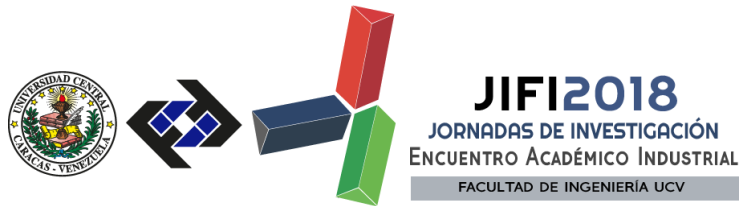
¹*Escuela de Ingeniería Mecánica, Facultad de Ingeniería, Universidad Central de Venezuela, Caracas - Venezuela,*

²*Banesco Banco Universal C.A.*

*Gianfranconbz@gmail.com

RESUMEN

Lógicamente, en toda empresa se busca siempre implementar nuevos métodos y tecnologías para la optimización de procesos de todo tipo. Los bancos no se quedan atrás con respecto a esto, especialmente por ser uno de los tipos de empresas en donde más se manejan procesos en simultáneo, tanto para clientes, como para los mismos empleados. Por esta razón, en el área de Procesos de Canales Electrónicos del banco se busca aplicar nuevas tecnologías para facilitar el trabajo de determinadas áreas y reducir significativamente las horas-hombre, lo cual se traduce, claramente, en ganancias. El objetivo general del proyecto desarrollado fue crear un site (sitio web) de carácter corporativo y privado, para el manejo del proceso de actualización de los expedientes de los clientes de alto riesgo. Por ende, se debió realizar, en primer lugar, una base de datos actualizada de los clientes de tipo ya mencionado. Además, se hizo un estudio detallado de los pasos que conlleva este proceso y el tiempo aproximado que cada uno tomaba, para así poder saber en qué medida se estaba optimizando el procedimiento. También, se buscó unificar la vía de trabajo en este caso, ya que es un proceso que depende de distintos trabajos dentro de la empresa (Canales, tecnología, áreas de crédito y archivología). De esta manera, además, se desarrolló un estudio de las capacidades de cada área de trabajo y cada integrante de las mismas, y se analizaron los tiempos para identificar las brechas. Para la realización del proyecto, se utilizó la herramienta Google-Sites de Google, para la realización y el diseño del sitio web. Sumado a esto, se utilizó un gadget conocido como AwesomeTable, con el cuál, en conjunto con la hoja de cálculo de Google, se creó el código del site, donde se dieron las instrucciones necesarias para el desarrollo del proceso y se agregaron los elementos apropiados para hacer de la interfaz lo más amigable posible para todos los futuros usuarios del mismo. El código trabajado en la hoja de cálculo fue hecho en idioma HTML. Cabe destacar que la actual plataforma de la empresa y todos sus registros y archivos se encuentran actualmente en Google, es por esto que se hace más cómodo y sencillo trabajar y desarrollar todos los nuevos proyectos con las aplicaciones de esta compañía. Gracias a la creación de este site, el desarrollo del proceso de actualización de expedientes de alto riesgo será casi automático, teniendo que introducir solo algunos datos (trabajo que tendrán que desempeñar los usuarios), para que el mismo se ejecute y se tenga un registro de forma más rápida y organizada. Los resultados obtenidos gracias al proyecto fueron bastante satisfactorios. Como era de esperarse, se consiguió reducir las horas-hombre que conllevaba cumplir con el proceso trabajado casi en un 30%, gracias al diseño y uso sencillo que se le dio al site, pudiendo así realizar los pasos de registro y contacto de clientes, envíos, recepción y actualización de expedientes de manera bastante rápida. No fue solo tiempo lo que se optimizó, ya que, gracias a la implementación de esta tecnología, se



redujeron significativamente los usos de materiales y la necesidad de documentos en físico, lo que representa también un gran ahorro monetario para la empresa. Por este motivo, este trabajo fue aceptado de manera muy placentera por las distintas vicepresidencias de las áreas involucradas en la realización de este procedimiento.