Competencia: 210601012. APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: **210601012-01** Utilizar los dispositivos tecnológicos de la unidad de negocio de acuerdo con los procedimientos de manejo establecidos

Estudio de caso.

Banca Bitcoin, entidad financiera prestadora de servicios bancarios y financieros, es una empresa con una trayectoria con más de 20 años en el mercado ofreciendo sus servicios en los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío. Dentro de su portafolio de servicios se encuentran los siguientes:

- Depósitos
- Giros y transferencias
- Cheques
- Cuentas interbancarias
- Divisas
- Remesas del Exterior.
- Custodia, etc

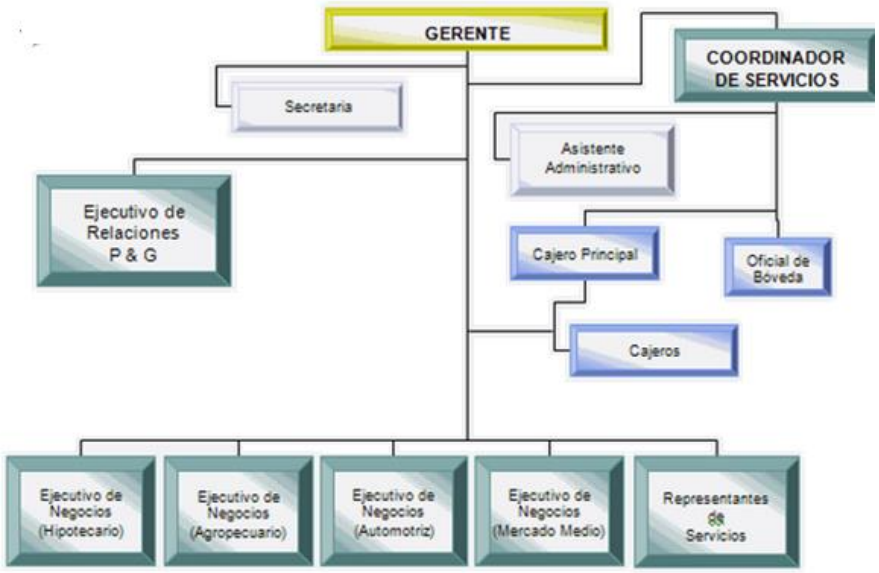
En la actualidad su rendimiento financiero presenta bajos porcentajes de productividad, ya que sus procesos han sido poco eficientes afectando su operación lo cual trae como consecuencia el mal servicio hacia sus clientes por no contar con una eficiente plataforma tecnologica. En su afán por brindar un óptimo servicio, el Sr Franskestein de los Rios Gerente de la Empresa, decide contratar una auditoria externa la cual arrojó el siguiente informe:

- Se evidenció que los colaboradores ingresan tarde y en ocasiones salen antes de finalizar la jornada laboral.
- Se observaron computadores obsoletos con más de 10 años de uso.
- Se observaron constantes altibajos del fluido eléctrico ocasionando apagones.
- Se observó que los programas de los computadores (sistemas operativos, software ofimático y aplicativos de producción), se encuentra desactualizados.
- Se observó que la red de computadores no cuenta con un sistema de protección de antivirus.
- Se evidenció problemas de comunicación en la red de datos ocasionando que los procesos sean lentos.
- Se evidenció que no tenían dispositivos especiales para la impresión y digitalización de documentos, estos ya están obsoletos.
- Se observó que el mobiliario de oficina (mesas de escritorio, sillas), no son las adecuadas para el trabajo generando incapacidades en los colaboradores.
- Se observó que no contaban con un sistema que les permitiera leer códigos de barras para agilizar algunos procesos.

- Se observó que los cajeros hacían los cálculos aritméticos en la calculadora del computador generando retrasos en la atención.
- Se observó que no contaban con dispositivos que les permitiera al cliente hacer transacciones de retiro rápido con tarjetas débito y crédito, solo se tiene la atención por ventanilla.
- Se observó que la revisión de las denominaciones de los billetes por parte de los cajeros se realiza de forma manual generando demoras.
- Se observó que el banco dentro de sus servicios no cuenta con mecanismos de pago con tarjeta débito o crédito.
- Se observó que no tienen implementados servicios electrónicos que le permita al cliente agilizar sus transacciones desde cualquier lugar.
- Se observó que los cajeros de ventanilla no cuentan con mecanismos que le permitan contar grandes cantidades de dinero de forma rápida y confiable, lo hacen de forma manual generando retrasos en la atención.
- Se observó que el banco no cuenta con servicios automáticos que le permitan al cliente dispensar dinero desde cualquier lugar.
- Se observó que los clientes acuden siempre al banco a realizar sus retiros ya que es la única opción, la entidad no cuenta con un sistema de tarjeta que le permita a sus clientes hacer transacciones. Lo anterior genera filas y demoras en la atención.

Por lo anterior el gerente de la entidad bancaria decide contratarlo a usted para que le presente una propuesta de renovación tecnológica de acuerdo a los hallazgos encontrados en la auditoría con lo cual busca posicionar a la empresa en los más altos lugares de productividad y atención al cliente.

A continuación se presenta el organigrama de la empresa:



Funciones por cargo relacionados con tecnología:

Cargo	Funciones
Gerente	Investigaciones financieras, supervisión de flujos de caja, presentación de informes financieros, conexión a internet, redacción de documentos, diseño de indicadores.
Coordinador de servicios	Diseño de procedimientos, seguimiento a cumplimiento de indicadores, elaboración de oficios, conexión a internet, presentación de informes, impresión de informes.
Ejecutivo de relaciones P&G	Administrar el servicio de cuentas de depósito en moneda legal y extranjera, con el fin de liquidar los pagos de los mercados financieros y de valores del país y la compensación de los sistemas de pago de bajo valor
Secretaria	Redacción de documentos, llevar la agenda electrónica del gerente, organizar la documentación, elaboración de presentaciones, registro de clientes, control a la gestión documental, impresión de documentos, digitalización de documentos.
Asistente administrativo	Recepción de documentos, realización de cursos en internet, remisión de comunicaciones, tener al día la agenda electrónica de su superior, impresión de documentos, digitalización de documentos.
Cajeros principal	Atender a clientes, realizar transacciones, realizar consultas, ofrecer productos.
Cajeros	Atender a los clientes, realizar transacciones o consultas, ofrecer productos, contar billetes, Revisar las denominaciones, leer etiquetas de código de barras, procesar retiros y depósitos.
Oficial de bóveda	Controlar el envío y recepción de remesas, gestionar el retiro de efectivo, revisión del saldo en bóveda, revisar el resumen de las operaciones y los comprobantes contables generados al cierre diario, rendir informes, elaborar inventarios.
Ejecutivos de negocios	Captar nuevos clientes, Administrar la cartera de clientes, Contribuir al cumplimiento de metas financieras, rentabilización y relaciones de largo plazo con los clientes del Banco, realización de órdenes permanentes y cobros directos, apertura y el cierre de las cuentas.
Representante de servicios	Prestar servicios de asesoría, Analizar el historial financiero de los clientes, Identificar las necesidades de los clientes.

Por lo anterior, su empresa ha sido seleccionada para presentar una propuesta de renovación tecnológica que permita suplir las necesidades de la empresa. Ver los requerimientos para la sustentación en la guía de aprendizaje GFPI-F-019_210601012-01.