

Análisis del Proceso de Afiliaciones para la empresa PC

Andrés Felipe Pardo Mesa
David Felipe Vaca Santa
Juan David Ramirez Mendoza

Proceso Actual

II. Identificación de Actividades

Identificador	Nombre de actividad	Descripción corta	Tipo
AC-1	Solicitar validación	Actividad realizada por el Asesor Comercial quien debe llamar a el contact center para solicitar la validación de los datos del cliente.	Manual
AC-1.1	Realizar Validación	Actividad que realiza el Contact Center al validar los datos del cliente en el sistema Sistpen.	Humana
AC-2	Llenar planilla de Afiliación	Actividad que realiza el Asesor Comercial y consiste en llenar una planilla que contiene todos los datos necesarios para la afiliación del cliente.	Manual
AC-2.2	Copiar planilla de Afiliación	Actividad realizada por el Asesor Comercial que consiste en copiar la planilla de afiliación.	Manual
AC-2.3	Enviar datos al contratista	Actividad realizada por el Área de Afiliaciones que envía los datos capturados del cliente a un contratista para su digitalización.	Tarea de Envio

AC-2.4	Validar datos de afiliación y datos demográficos	Actividad realizada por el Agente Contact Center que valida los datos proporcionados en la afiliación.	Humana
AC-2.5	Validación AML	Actividad realizada por Área de lavado de activos que valida los datos en el sistema AML.	Tarea de Servicio
AC-3	Informar Demora	Actividad que se ejecuta cuando una tarea de validación excede los tres días y consiste en informar la demora al gerente comercial, al gerente de afiliaciones y al jefe de AML.	Tarea de Servicio
AC-4	Enviar Notificación	Actividad que se ejecuta cuando el Área de Lavado de Activos rechaza la solicitud y consiste en notificar al Asesor COmercial la decisión.	Tarea de Servicio
AC-5	Crear cuentas de productos	Actividad que se realiza cuando el Área de Lavado de Activos acepta la solicitud y consiste en crear las cuentas de los productos solicitados por el cliente.	Tarea de Servicio

III. Actores y Eventos

Actores

Identificador	Nombre de Actor	Descripción Corta
A-1	Asesor Comercial	Es quien asesora el cliente,

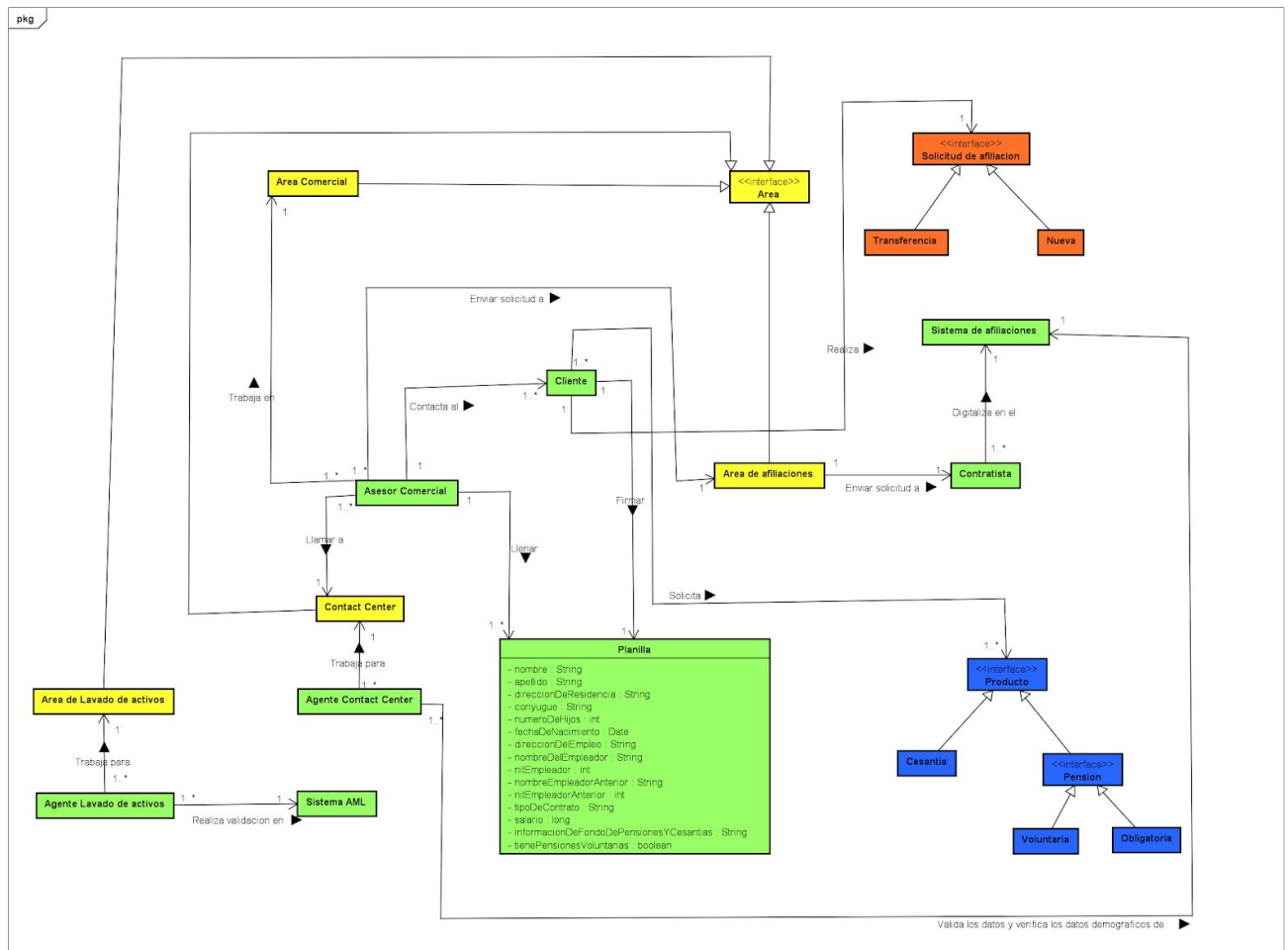
		y toma los datos necesarios del cliente.
A-2	Agente Contact Center	Es quien se encarga de validar datos en sistemas externos o centralizados.
A-3	Área de afiliaciones	Es el área encargada de recibir los datos del cliente y enviarlos a el contratista
A-4	Área de Lavado de Activos	Es el área que verifica que el cliente se encuentre involucrado en antecedentes de lavado de activos.

IV. Identificar las entidades involucradas y diagramarlas en un modelo de clases

Entidades

Identificador	Nombre de Entidad	Descripción Corta
E-1	Área lavado de activos	Es quien asesora el cliente, y toma los datos necesarios del cliente.
E.2	Área comercial	Es quien se encarga de validar datos en sistemas externos o centralizados.
E-3	Contact Center	Es el área encargada de recibir los datos del cliente y enviarlos a el contratista
E-4	Área de afiliaciones	Es el área que verifica que el cliente se encuentre involucrado en antecedentes de lavado de activos.

E-5	Cliente	Es la persona que está interesada en adquirir un producto de la compañía
E-6	Asesor comercial	Persona encargada de contactarse con el cliente para recibir la información demográfica y básica
E-7	Agente Contact Center	Persona encargada de validar la información de las solicitudes de afiliación en la plataforma Systpen
E-8	Agente lavado de activos	Persona encargada de validar la información de las solicitudes de afiliación en el sistema AML
E-9	Sistema AML	Base de datos que revisa si un cliente está reportado, en alguna base de datos a nivel mundial
E-10	Planilla	Hoja que llena el asesor comercial, contiene todos los datos demográficos del usuario que está realizando la petición
E-11	Contratista	Persona encargada de digitalizar
E-12	Sistema de afiliaciones	Base de datos que almacena las solicitudes de afiliación de los clientes y su información relacionada
E-13	Producto	Se refiere al tipo de producto o fondo al que va a aplicar el cliente; puede ser un fondo de cesantías o de pensiones obligatorias y voluntarias
E-14	Solicitud de afiliación	Plantilla de información básica que llena el cliente dependiendo del tipo de servicio que requiera, entre estos servicios se encuentra la transferencia de fondo o la nueva afiliación



V. Identificar las reglas de negocio

Identificador	Nombre de regla de negocio	Descripción Corta
RN-1	Validacion demorada por mas de 3 dias	Si alguna validación realizada en el proceso tarda más de 3 dias se notifica al Gerente comercial, al Gerente de afiliaciones y al Jefe de AML
RN-2	Cliente reportado en el sistema AML	Si el cliente está reportado en el sistema AML se rechaza inmediatamente la solicitud
RN-3	Cliente no reportado en el sistem AML	Si el cliente no esta reportado en la base de datos se procede a crear las cuentas

		de los productos respectivos
--	--	------------------------------

VI. Identificar servicios y sistemas externos

Identificador	Nombre de sistema externo	Descripción Corta
S-1	Sistema de validación Systpen	Es el sistema que se encarga de validar requisitos según el tipo de afiliación al que se esté aplicando
S-2	Servicio de mensajería	Mecanismo utilizado para realizar notificaciones y enviar correos
S-3	Sistema AML	Es el procedimiento automatizado que verifica si el cliente se encuentra reportado en las diferentes bases de datos a nivel mundial.

VII. Indicadores clave de negocio

Identificador	Nombre de Clave de negocio	Descripción Corta
CN-1	Estado de la solicitud	El estado permite conocer el punto en el que va el proceso.
CN-2	Avance del proceso	El avance de proceso permite conocer la situación actual del proceso, así como las actividades restantes

VIII. Identificar las interfaces de entrada y salida

Interfaces de entrada

Nombre del campo	Tipo	Descripción Corta
------------------	------	-------------------

Estado	String	El estado de la solicitud entra como pendiente
--------	--------	--

Interfaces de salida

Nombre del campo	Tipo	Descripción Corta
Estado	String	El estado de la solicitud puede salir por el primer Gateway como aceptado por fases o rechazado

Proceso Sugerido

I. Identificación de Actividades

Identificador	Nombre de actividad	Descripción corta	Tipo
AC-1	Validar datos del cliente	Actividad realizada por el Asesor Comercial quien verifica los datos demográficos del cliente	Humano
AC-1.1	Informar demora	Actividad realizada por el Asesor Comercial que permite informar demora de la validación de datos del cliente	Tarea de Servicio
AC-2	Validación AML	Actividad realizada por Área de lavado de activos que valida los datos en el sistema AML.	Tarea de Servicio
AC-2.1	Enviar Notificación	Actividad que es ejecutada cuando el sistema AML rechaza a un cliente y envía un correo informando el rechazo a los	Tarea de Servicio

		involucrados en el proceso.	
--	--	-----------------------------	--

II. Actores y Eventos

Actores

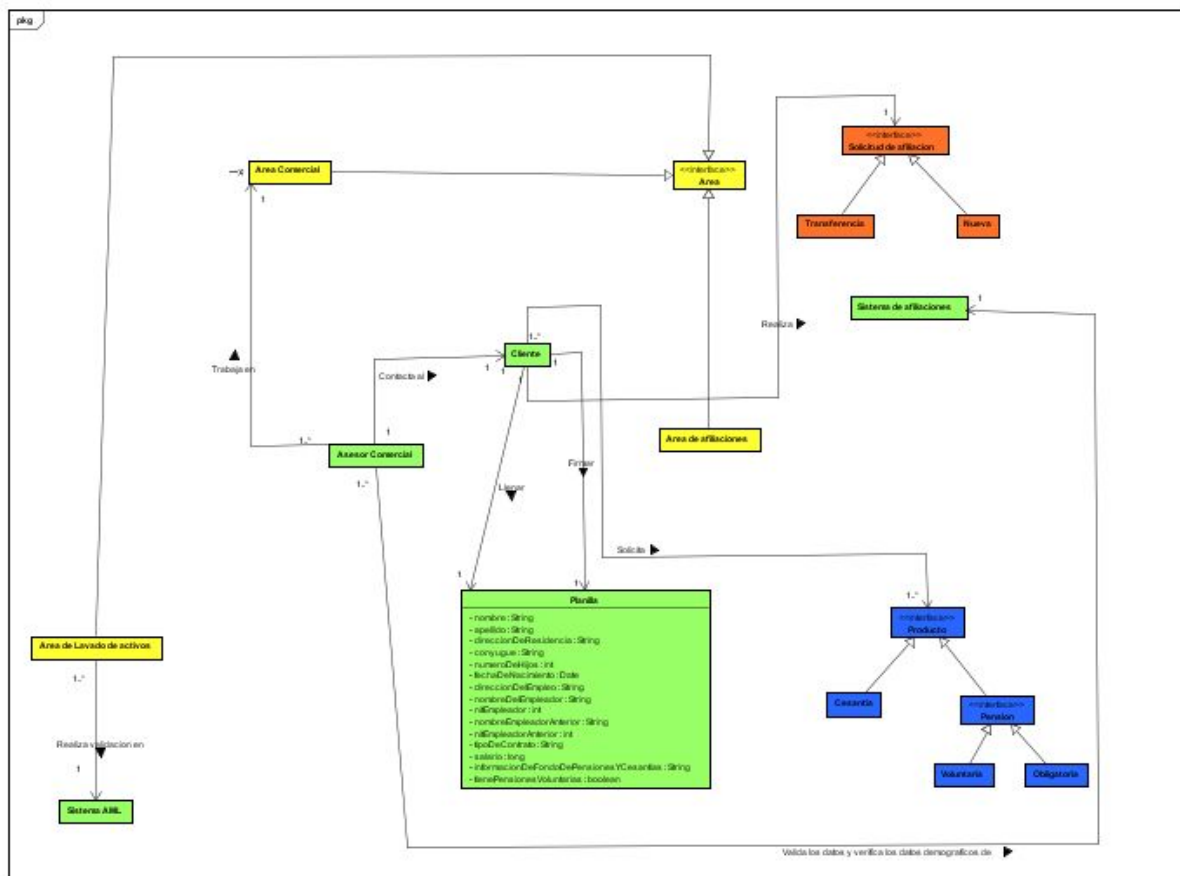
Identificador	Nombre de Actor	Descripción Corta
A-1	Asesor Comercial	Es quien asesora y toma los datos necesarios del cliente para validarlos.
A-2	Área de Lavado de Activos	Es el área que verifica que el cliente se encuentre involucrado en antecedentes de lavado de activos.
E-1	Validación Retrasada	Este evento ocurre cuando la verificación de datos se demora mas de 3 días.

III. Identificar las entidades involucradas y diagramarlas en un modelo de clases

Entidades

Identificador	Nombre de Entidad	Descripción Corta
E-1	Área lavado de activos	Es quien asesora el cliente, y toma los datos necesarios del cliente.
E.2	Área comercial	Es quien se encarga de validar datos en sistemas

		externos o centralizados.
E-3	Contact Center	Es el área encargada de recibir los datos del cliente y enviarlos a el contratista
E-4	Área de afiliaciones	Es el área que verifica que el cliente se encuentre involucrado en antecedentes de lavado de activos.
E-5	Cliente	Es la persona que está interesada en adquirir un producto de la compañía
E-6	Asesor comercial	Persona encargada de contactarse con el cliente para recibir la información demográfica y básica
E-9	Sistema AML	Base de datos que revisa si un cliente está reportado, en alguna base de datos a nivel mundial
E-10	Planilla	Hoja que llena el asesor comercial, contiene todos los datos demográficos del usuario que está realizando la petición
E-11	Sistema de afiliaciones	Base de datos que almacena las solicitudes de afiliación de los clientes y su información relacionada
E-12	Producto	Se refiere al tipo de producto o fondo al que va a aplicar el cliente; puede ser un fondo de cesantías o de pensiones obligatorias y voluntarias
E-13	Solicitud de afiliación	Plantilla de información básica que llena el cliente dependiendo del tipo de servicio que requiera, entre estos servicios se encuentra la transferencia de fondo o la nueva afiliación



IV. Identificar las reglas de negocio

Identificador	Nombre de regla de negocio	Descripción Corta
RN-1	Validacion demorada por mas de 3 dias	Si alguna validación realizada en el proceso tarda más de 3 dias se notifica al Gerente comercial, al Gerente de afiliaciones y al Jefe de AML
RN-2	Cliente reportado en el sistema AML	Si el cliente está reportado en el sistema AML se rechaza inmediatamente la solicitud
RN-3	Cliente no reportado en el sistema AML	Si el cliente no esta reportado en la base de datos se procede a crear las cuentas de los productos respectivos

V. Identificar servicios y sistemas externos

Identificador	Nombre de sistema externo	Descripción Corta
S-1	Servicio de correo Gmail	Mecanismo utilizado para realizar notificaciones y enviar correos
S-2	Sistema AML	Es el procedimiento automatizado que verifica si el cliente se encuentra reportado en las diferentes bases de datos a nivel mundial.

VI. Indicadores clave de negocio

Identificador	Nombre de Clave de negocio	Descripción Corta
CN-1	Estado de la solicitud	El estado permite conocer el punto en el que va el proceso.
CN-2	Avance del proceso	El avance de proceso permite conocer la situación actual del proceso, así como las actividades restantes

VII. Identificar las interfaces de entrada y salida

Interfaces de entrada

Nombre del campo	Tipo	Descripción Corta
Estado	String	El estado de la solicitud entra como pendiente

Interfaces de salida

Nombre del campo	Tipo	Descripción Corta
Estado	String	El estado de la solicitud puede salir por el primer Gateway como aceptado por fases o rechazado

Crear Matrices de análisis de brecha

I. Actividades Actuales vs Actividades Propuestas

Estado Objetivo	Validar datos del cliente	Informar demora	Validación AML	Enviar Notificación	Eliminado
Estado Actual					
Solicitar validación					X
Realizar Validación					X
Llenar planilla de Afiliación					X
Copiar planilla de Afiliación					X
Enviar datos al contratista					X
Validar datos de afiliación y datos demográficos					X
Validación AML			Incluido		

Informar Demora		Incluido			
Enviar Notificación				Incluido	
Crear cuentas de productos					X
Nuevo	X				

II. Sistemas Actuales vs Sistemas Propuestos

Estado Objetivo	Sistema empresa PC	Sistema AML	Sistema de correo Gmail	Eliminado
Estado Actual				
Sistema Sistpen				X
Sistema de correo Gmail			Incluido	
Nuevo	X	X		