

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

1. Información General

Nombre del Proyecto: Modelo Predictivo para Optimización de Flujo de Clientes en Canales Presenciales Bancarios

Fecha de Elaboración: 17 de septiembre de 2025

Versión del Documento: 1.0

Patrocinador: [Vicepresidencia de Operaciones / Dirección de Canales]

Líder del Proyecto: [Nombre del responsable asignado]

Equipo de Proyecto: Analistas de datos, área de operaciones, tecnología, gestión de riesgos

2. Antecedentes

El banco enfrenta altos niveles de afluencia de clientes en oficinas físicas, especialmente en aquellas ubicadas en centros comerciales y zonas de alta densidad.

Esto genera tiempos de espera prolongados, costos elevados de personal, riesgo de pérdida de clientes y disminución de satisfacción.

Se propone el desarrollo de un modelo predictivo de afluencia que permita anticipar la demanda de clientes por oficina y franja horaria.

3. Objetivo del Proyecto

General: Desarrollar e implementar un modelo predictivo que optimice la gestión de flujo de clientes en canales presenciales del banco.

Específicos:

- Predecir el número de clientes por oficina, día y hora.
- Ajustar dinámicamente la asignación de personal.
- Reducir tiempos de espera en un 15–30%.
- Lograr ahorros operativos netos de ~250 M COP/año, con una TIR proyectada >45%.

4. Alcance

- Simulación de base de datos ficticia (230 oficinas).
- Desarrollo del modelo predictivo en R (XGBoost + tidymodels).
- Validación de resultados con métricas RMSE, MAE, MAPE.
- Estimación de impacto financiero (TIR y payback).

- Diseño de tableros para visualización de resultados.
- Implementación piloto en oficinas de alta afluencia.

Fuera del alcance: automatización total de turneros y sistemas de asignación en tiempo real (fase futura).

5. Justificación / Beneficios

- Mejora de experiencia del cliente.
- Reducción de costos operativos por sobreutilización de personal.
- Incremento en eficiencia y productividad de los canales.
- Potencial para generar alertas preventivas AML/FT ante flujos atípicos.
- Retorno financiero con TIR >45% y payback < 2 años.

6. Entregables

- Base de datos sintética con variables de 230 oficinas.
- Código en R para generación, entrenamiento y evaluación del modelo.
- Informe técnico con métricas de desempeño.
- Informe financiero con proyección de costos/beneficios.
- Tablero visual de resultados.
- Acta de cierre con evaluación del piloto.

7. Cronograma Tentativo

- Fase 1 (Mes 1-2): Generación de datos y preprocesamiento.
- Fase 2 (Mes 3-4): Entrenamiento y validación del modelo.
- Fase 3 (Mes 5): Evaluación financiera (TIR, payback).
- Fase 4 (Mes 6): Implementación piloto en oficinas seleccionadas.
- Fase 5 (Mes 7): Informe final y recomendaciones.

8. Roles y Responsabilidades

- Patrocinador: aprobar recursos y validar alcance.
- Líder del Proyecto: coordinar actividades y equipos.
- Equipo de Datos: generar y entrenar modelos predictivos.
- Operaciones: proveer insumos sobre oficinas y turnos.
- Riesgos: validar alertas AML/FT integradas.
- Tecnología: habilitar infraestructura de ejecución y tableros.

9. Riesgos Identificados

- Calidad y disponibilidad de datos históricos.
- Resistencia al cambio del personal operativo.
- Limitaciones tecnológicas para implementación en tiempo real.
- Subestimación de costos de mantenimiento.

10. Matriz de interesados

Nombre	Áreas de gestión	Cargo / puesto	Correo	Poder	Interés	Participación
Laura Prieto	Vicepresidencia de Operaciones	Vicepresidente de Operaciones de Canales Presenciales	scucunuba@fgs.co	Alto	Alto	Medio
Julián Álvarez	Gerencia Operativa de Canales Presenciales	Gerente Operativo de Canales Presenciales	ccaballero@fgs.co	Medio	Medio	Medio
Luisa Giraldo	Coordinación de Monitoreo y Calidad	Coordinadora de Monitoreo y Calidad	lgiraldo@fgs.co	Medio	Medio	Alto
Michael Suarez	Analista de Monitoreo y Calidad	Analista de Monitoreo y Calidad	msuarez@fgs.co	Medio	Medio	Alto

11. Visión de Alto Nivel

Transformar la experiencia de atención al cliente en las 230 oficinas a nivel nacional mediante un modelo de servicio eficiente, flexible y sostenible, que optimice la distribución del personal, reduzca los tiempos de espera en horas pico, aproveche los horarios valle y garantice una operación con menores costos, ofreciendo siempre un servicio ágil, accesible y de alta calidad.