**EJECUCIÓN PRÁCTICA**

**Examen Transversal año 2019**

|  |
| --- |
| **CONTEXTO Y REQUEIMIENTOS A RESOLVER** |
| Optimización Procesos del Sistema Informático de Clientes y Transacciones de la empresa de Retail “THE BEST”  THE BEST es una empresa de Retail perteneciente al Holding Chileno GRUPO TERRACHILE S.A que se fundó el año el año 2010 y en el año 2017 creó THE BEST y que a la fecha de hoy cuenta con sucursales en todas las regiones del país. Su éxito se debe a las estrategias innovadoras que se han implementado en estos años beneficiando a sus clientes en compras, avances en efectivo y súper avances con tasas de interés más atractivas que las ofrecidas por las otras empresas del mismo rubro y entidades bancarias tradicionales.  Para poder optar a los avances en efectivo y/o súper avances, la persona debe poseer la tarjeta THE BEST, con la cual también puede efectuar compras en cuotas en las diferentes tiendas que posee el Retail. Cuando una persona solicita la tarjeta THE BEST, se completa un formulario con los siguientes datos personales del cliente:   * Run * Nombre completo * Fecha de nacimiento * Correo (que es opcional) * Dirección completa (Incluyendo región y provincia) en la que vive * Profesión u ocupación   El cupo que se le asigna al cliente para que pueda efectuar compras, avances y súper avances tiene relación directa a la renta que percibe. Por esta razón, según corresponda, debe presentar lo siguiente:   * Trabajadores dependientes: deben presentar un certificado que indique los datos de la institución donde trabajan, años de antigüedad y el promedio de su sueldo mensual. * Trabajadores independientes: deben presentar sus boletas de honorarios que acrediten las labores mensuales por las cuales percibe un sueldo en los últimos 2 años (a la fecha de inscripción como cliente). De acuerdo al monto total de las remuneraciones percibidas en los últimos 2 años, el Banco calcula un promedio mensual de renta para estos clientes. * Pensionados y Tercera Edad: se les solicita certificado que acredite renta mensual de la pensión que percibe de los últimos 12 meses. A partir de las 12 últimas rentas acreditadas el Banco calcula el promedio de renta mensual del cliente.   Al momento de inscribirse, a cada cliente se le entrega una tarjeta de la empresa para que pueda efectuar compras, solicitar avances en efectivo o solicitar súper avances en cuotas. El cliente puede tener más de una tarjeta si lo desea.  Al ser cliente de THE BEST, la persona puede optar por cualquiera de los otros productos que la empresa de Retail dispone para sus clientes. Cualquiera de ellos se debe solicitar personalmente en el área financiera de las sucursales que posee la empresa:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Identificación del Producto** | **Nombre del Producto** | **Tasa de Interés del Producto** | **Número Máximo de Cuotas en las que puede solicitar el Crédito** | | 1 | Tarjeta THE BEST |  |  | | 2 | Crédito de Consumo | 0,5 | 72 | | 3 | Crédito Automotriz | 0,4 | 60 | | 4 | Crédito de Emergencia | 0,35 | 48 | | 5 | SOAP |  |  | | 6 | Seguro de Vida |  |  | | 7 | Seguro de Salud |  |  | | 8 | Seguro de Hogar |  |  |   Cuando se le entrega la tarjeta THE BEST al cliente se le hace firmar un documento en el que se le informa el cupo máximo (en dinero) para tendrá para efectuar compras, avances en efectivo o súper avances. El cupo de compras asignado incluye el monto destinado para avances en efectivo y que corresponde al 40% del cupo total de compras. Para los súper avances al cliente se le asigna un cupo especial ya que es administrado como si fuera un crédito de consumo, pero con un monto máximo a solicitar menor.  La tasa de interés para cualquier transacción efectuada con la tarjeta THE BEST está definida de acuerdo a lo siguiente:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Identificación del tipo de Transacción** | **Nombre del tipo de Transacción** | **Tasa de Interés por cuota** | **Nro. Máximo**  **Cuotas en que se puede solicitar** | | 101 | Compras Tiendas del Retail o Asociadas | 0,05 | 48 | | 102 | Avance en Efectivo | 0,05 | 24 | | 103 | Súper Avance en Efectivo | 0,1 | 36 |   A un cliente se le pueden entregar un máximo de 3 tarjetas adicionales cada una de ellas con un número diferente. Para que al cliente se le entregue más de una tarjeta adicional debe poseer un salario líquido mensual igual o superior a los $2.000.000 mensuales. Cada vez que un cliente utiliza su tarjeta para efectuar una transacción en alguna sucursal (física o virtual) queda registrada la siguiente información:   * Identificación de la sucursal en la que el cliente efectuó la compra, el avance o súper avance en dinero * Región, provincia y comuna a la que pertenece la sucursal en la que el cliente efectuó la transacción * Número de la tarjeta con la que el cliente efectuó la transacción * Fecha de la transacción * Tipo de transacción que efectuó (compra, avance o súper avance) * Monto de la transacción * Número de cuotas a pagar * Valor de cada cuota (con la tasa de interés aplicada) * Fecha de vencimiento de cada cuota * Monto total la transacción (con la tasa de interés aplicada)   El cliente tiene un máximo de 5 días, desde la fecha de la transacción, para anula una compra. Los avances y súper avances en dinero no se pueden anular.  En los últimos seis meses el THE BEST se ha posicionado como la más exitosa en su rubro a lo largo del país. Esto ha permitido efectuar una proyección y se estima que al finalizar el año contará con más de cinco millones de clientes. Esta nueva posición de THE BEST en el mercado nacional tendrá directa relación con el aumento de las transacciones diarias que los clientes efectúan en todas las sucursales de la empresa.  A esto también se suma la nueva Ley de Operaciones de Avances y Súper Avances en dinero que entrará en vigencia en el mes de septiembre de este año y que obliga a todas las empresas del Retail a aportar un porcentaje de las ganancias de este tipo de transacciones y que estarán enfocados a la implementación de proyectos de formación de capital humano que permita insertar a Chile en la sociedad del conocimiento, dando así un impulso definitivo al desarrollo económico, social y cultural de nuestro país. Por lo tanto, las empresas de este rubro deberán enviar mensualmente a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF) el detalle de todas las transacciones efectuadas en el mes y el monto que por cada una de ellas serán el aporte que administrará por la SBIF.  Para ambos desafíos que THE BEST debe enfrentar, se requiere crear y rediseñar algunos de los procesos del Sistema Informático para lograr una gestión eficiente y eficaz de la información de sus clientes y las transacciones que los clientes efectúan con la tarjeta THE BEST.  Para efectuar este trabajo, THE BEST lo ha contratado a Ud. y en reunión efectuada con el cliente se definieron los hitos que van a ser consideraros cada etapa de este proyecto y las fechas de entregas de cada una de ellas de acuerdo a la urgencia de los requerimientos a resolver.  **RESUMEN REQUERIMIENTOS A RESOLVER**  En esta primera etapa se deben resolver los siguientes requerimientos:   * La empresa de retail implementará el nuevo Programa de Puntos CIRCULO THE BEST orientado a los clientes que utilicen su tarjeta para efectuar compras, avances y/o súper avances en dinero. Por lo tanto, se requiere que cada vez que un cliente utilice su tarjeta para efectuar cualquier transacción, se registre automáticamente los puntos que obtuvo. * Se requieren contar con un proceso que diariamente a las 23:00 horas actualice las fotografías que los clientes han entregado para completar sus antecedentes en el Sistema. * Se requiere un proceso que mensualmente genere la información de los avances y súper avances en dinero que fueron solicitados durante el mes y que debe ser enviada a la SBIF. Este proceso se deberá ejecutar automáticamente el día 06 de cada mes y debe permitir saber información detallada de los avances y súper avances que fueron solicitados en el mes anterior a la fecha de ejecución. Por ejemplo, si el proceso se ejecuta el 06 de febrero del 2019, se deberá generar la información del mes de enero del 2019. Además,   El proceso debe generar por cada día del mes en que se solicitaron avances y/o súper avances de dinero en efectivo:   * La sucursal del retail en que el cliente solicitó el avance o súper avance * La región, provincia y comuna en que se ubica la sucursal en la cual el cliente solicitó el avance o súper avance * El cliente que solicitó el avance o súper avance. * El número de la transacción asociada a la solicitud del avance o súper avance * La tarjeta con la que el cliente efectuó la transacción * El monto del avance o súper avance (sin y con interés) * En cuántas cuotas el cliente pactó el pago de la transacción * Cuando se pagará la primera y última cuota del avance o súper avance * Cuál es el monto que el retail debe aportar, para la implementación de proyectos de formación de capital humano, por el crédito otorgado.   Además, el proceso debe generar información resumida por cada día del mes en que se efectuaron transacciones de avances y/o súper avances. |