



RIESGO **CONTROL**

Diseño de experiencia para el aprendizaje en
el Banco Davivienda

RIESGO CONTROL

Autor

Maria Camila Escobar Ravelo

Asesor

M.A.D.I Juan Fabián Herrera Cáceres

Universidad El Bosque

Facultad de Creación y Comunicación

Diseño Industrial

Proyecto de grado

2019-2

“La Universidad El Bosque, no se hace responsable de los conceptos emitidos por los investigadores en su trabajo, solo velará por el rigor científico, metodológico y ético del mismo en aras de la búsqueda de la verdad y la justicia”



AGRADECIMIENTOS

Este proyecto va dedicado a mi familia,

Amelia y Camilo, sin ellos esto no habría sido posible, por que con su apoyo incondicional me ayudaron en cada momento y caída que tuve durante el proceso, a mi papá Alberto, GRACIAS por la dedicación y por el tiempo entregado a este sueño, que también fue suyo.

Al Banco Davivienda por permitirme desarrollar mi proyecto con ellos, compartiéndome conocimiento y ayuda cuando la necesite.

Así mismo y con especial agradecimiento a la facultad de creación y comunicación que creyeron en mí y apoyaron mi proceso final de este recorrido.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	8
Abstract	9
1. Problemática	10
1.1. Contextual	11
1.2. General	11
2. Propuesta del proyecto	13
3. Objetivos	14
3.1. Objetivo general	14
3.2. Meta-objetivos	14
3.3. Objetivos específicos	14
4. Metodología	15
5. Usuario	17
6. Marco referencial	18
6.1. Contexto del proyecto	18
6.2. Marco histórico	18
6.3. Marco socio cultural	19
6.4. Marco medioambiental	19
7. Estado del arte	20
7.1 Conclusiones	22
Producto	
8.1 Actividad	25
8.2 Bocetación	33
8.3 Propuestas	34
8.4 Maquetación y comprobación	35
8.5 Selección de final	37
9. Producto finalizado	38
10. Planos técnicos	39
11. Partes	40
12. Página web	41

TABLA DE CONTENIDOS

13. Producción	43
14. Impacto en el negocio	44
15. Costos	45
16. Fotografía del producto	46
17. Bibliografía	47

LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

Imagen 1	20
Imagen 2	20
Imagen 3	20
Imagen 4	20
Imagen 5	21
Imagen 6	21
Grafico 1	25
Grafico 2	26
Imagen 7	33
Imagen 8	34
Imagen 9	34
Imagen 10	34
Imagen 11	35
Imagen 12	36
Imagen 13	36
Imagen 14	36
Imagen 15	36
Imagen 16	36
Imagen 17	36
Imagen 18	36
Imagen 19	37
Imagen 20	37
Imagen 21	38
Imagen 22	38
Imagen 23	38
Imagen 24	41
Imagen 25	41
Imagen 26	41
Imagen 27	42
Imagen 28	42
Imagen 29	43
Grafico 3	44
Imagen 30	46
Imagen 31	46
Imagen 32	46

RESUMEN

En el área de aprendizaje del banco Davivienda se realizan las capacitaciones a todos los funcionarios de la compañía; a las personas que ingresan por primera vez realizan la inducción corporativa, dentro de los temas de inducción se encuentran contenidos relacionados con la cultura del banco, esencia, directivos, casita digital y por último los temas de ley, siendo estos los de más difícil consumo para los funcionarios, debido a su alto contenido de información y obligatoriedad.

Se realizó diseño y producción de empaque para mejorar la experiencia de los temas de ley generando responsabilidades en los roles de los funcionarios transformando el módulo de riesgo de la inducción corporativa para todos los nuevos funcionarios del Banco Davivienda, basado en la metodología ABP (aprendizaje basado en problemas).

El producto desarrolla variaciones de soluciones dentro de los tiempos y adaptación de conceptos de los temas de ley, mitigando los riesgos que se ven reflejados en los indicadores del área de aprendizaje a mediano plazo. Está desarrollado en empaque de cartón piedra y tarjetas que generan interactividad mediante identificación de códigos QR.

Menos riesgo más control, genera un cambio en las formaciones tradicionales de enseñanza y generación de conocimiento a través de trabajo grupal para conocimiento de todos los funcionarios, permitiendo la reducción de tiempos en salas de capacitación y generando alertas a las áreas donde se dirigirán cada uno de los nuevos funcionarios del Banco Davivienda.

ABSTRACT

In the learning area of the Davivienda bank, training is given to all the company's employees; corporate induction is given to people who enter the company for the first time; within the induction topics there is content related to the bank's culture, essence, directors, digital casita and finally the law topics, these being the most difficult for employees to consume, due to their high information content and obligatory nature.

The design and production of packaging was carried out to improve the experience of legal issues, generating responsibilities in the roles of the employees, transforming the risk module of corporate induction for all new employees of the davivienda bank, based on the ABP methodology (learning based on problems).

the product develops variations of solutions within the times and adaptation of concepts of the law issues, mitigating the risks that are reflected in the indicators of the learning area in the medium term, it is developed in cardboard packaging and cards that generate interactivity through identification of QR codes.

Less risk plus control, it generates a change in the traditional training of teaching and generation of knowledge through group work for the knowledge of all employees, allowing reduction of time in training rooms and generating alerts to the areas where each one of the new employees of Davivienda Bank will go.



INTRODUCCIÓN

La normatividad aplicable al sector financiero colombiano está organizada jerárquicamente así: en primer lugar, en la Constitución Política de Colombia; en segundo lugar, las leyes marco expedidas por el Congreso de la República, las leyes ordinarias, las resoluciones y cartas circulares que expide el Banco de la República en desarrollo de sus funciones, y los decretos con fuerza de ley que expide el Gobierno con base en facultades extraordinarias, como el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En el siguiente nivel se encuentran los decretos reglamentarios que expide el Gobierno en desarrollo de las leyes marco y, finalmente, las circulares y resoluciones que expide la Superintendencia Financiera en ejercicio de su actividad de inspección y vigilancia.

Las leyes son aquellas mediante las cuales se dictan los objetivos y criterios a los cuales debe someterse el Gobierno para el desarrollo de estas materias

El Banco Davivienda está regido bajo leyes de Asobancaria donde hace el uso de las normas regidas por entidades bancarias, cada una de las leyes establecidas están hechas para proteger al consumidor y como tal el establecimiento que presta servicios a sus clientes, protegiendo su capital y evitando fraudes durante cada uno de los procesos.

Cada uno de los funcionarios del Banco Davivienda debe capacitarse y estar enterado de las actualizaciones de cada una de las leyes por las que están protegidos, con el objetivo de realizar los procedimientos correctos frente a entidades como Asobancaria, Superintendencia Bancaria, entre otras.

Las capacitaciones de los temas de ley son de carácter obligatorio para todas las personas de la organización, generando así una vital importancia y responsabilidad para el área de aprendizaje como poder brindar un contenido oportuno y de fácil consumo para los funcionarios; desde el área de riesgo del Banco se encuentra la información actualizada cada año para la renovación de los temas de ley,

INTRODUCCIÓN

Para las capacitaciones que se realizan en el primer acercamiento de una persona que ingresa nueva al Banco Davivienda siempre ha sido tema de discusión, debido a que se realizan de una manera anticuada y los temas no quedan suficientemente claros, los funcionarios al momento de ingresar a realizar sus funciones del día a día no aplican o no recuerdan las implicaciones que lleva no aplicar los temas de ley, y estos como podrían afectar su vida laboral y poner en riesgo al personal completo de la compañía, generando pérdidas significativas para los indicadores que se demuestran cada año en el Banco.

Este proyecto quiere cambiar la forma de ver los temas de ley para los funcionarios que ingresan por primera vez a la compañía, impulsando una forma de enseñanza diferente donde tendrán una interacción basada en el método ABP, generando una experiencia donde el funcionario obtendrá conciencia sobre el impacto que tiene aprender y recordar aplicar los temas de ley en las funciones diarias.

1. PROBLEMÁTICA

1.1 Contextual

Los funcionarios que ingresan por primera vez al Banco Davivienda y toman la inducción corporativa no comprenden los temas de ley debido a capacitaciones antiguas y que no generan valor en el aprendizaje.

El Banco Davivienda tiene como contenido de temas de ley, cursos en scorm, con animaciones y avatar en cada uno de ellos, no hay coherencia entre cada uno de los cursos que se dirigen al usuario generando la no recordación y de difícil relevancia entre uno y otro tema, para los funcionarios es un tema complicado de entender debido a su alto impacto que afecta al Banco Davivienda.

1.2 General

El lavado de activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva son fenómenos que afectan a escala global. La utilización deliberada o no, del sistema financiero en actividades delictivas motivó al comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) en 1988 a promover la aplicación de políticas y procedimientos de prevención del lavado de activos (LA) y contra la financiación del terrorismo (CFT). Desde entonces, evitar la utilización abusiva de los servicios financieros constituye uno de los Principios Básicos para la Supervisión Bancaria eficaz.

2. PROPUESTA DEL PROYECTO

2. PROPUESTA DEL PROYECTO

En base a la experimentación, consumo de contenidos de los temas de ley actuales y la interacción con usuarios que tomaron los cursos en el periodo 2019 -1, se evidenció la posibilidad de crear una nueva modalidad de enseñanza dentro del modelo de aprendizaje 70-20-10 (70% experiencia, 20% aprendizaje informal, 10% aprendizaje formal) que se toma como referencia para desarrollar un juego interactivo para aplicación dentro de la inducción corporativa.

A partir de esto se desarrolló un juego interactivo creado para reforzar la resolución de problemas entre los usuarios que ingresen nuevos a la compañía, tratando de reforzar la comunicación y la inclusión de cada uno de ellos dentro de un problema en común e introduciendo la toma de decisiones.

El juego Menos riesgo Más control, está diseñado para hacer más sencillo el entendimiento de cada uno de los temas, mejorando la habilidad de los usuarios y como estos pueden reaccionar frente a diferentes situaciones en sus puestos de trabajo, el juego se incluirá en las salas de capacitación empezando por Bogotá, para próximamente lograr llegar a las regionales y aplicar el modelo con una expansión de todo el país.

3.OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Diseñar un instrumento de capacitación basado en el método de aprendizaje ABP enfocado en los temas legales del Banco Davivienda.

3.2 Meta - objetivos

- Construir conocimiento a través de problemas de la vida real para obtener una mejor percepción sobre el contenido entregado
- Cambiar la forma de aprendizaje en la inducción corporativa basada en los métodos de aprendizaje ABP y modelo 70-20 -10

3.3 Objetivos específicos

- Desarrollar casos de la vida real para aplicarlos en las capacitaciones de inducción
- Plantear interacciones entre objetos, interacción digital mediante códigos QR y página web personalizada con contenido de temas de ley

4. METODOLOGIA

Para este proyecto se han utilizado diferentes métodos de investigación y creación para poder desarrollar la experiencia y contenido del mismo. Las metodologías usadas fueron dos:

a. Aprendizaje basado en problemas: El Método ABP

"El Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) es un método de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante en el que éste adquiere conocimientos, habilidades y actitudes a través de situaciones de la vida real. Su finalidad es formar estudiantes capaces de analizar y enfrentarse a los problemas de la misma manera en que lo hará durante su actividad profesional, es decir, valorando e integrando el saber que los conducirá a la adquisición de competencias profesionales."

La característica más innovadora del ABP es el uso de problemas como punto de partida para la adquisición de conocimientos nuevos y la concepción del estudiante como protagonista de la gestión de su aprendizaje.

En el proceso de enseñar-aprender intervienen una amplia gama de funciones, entre otras: cerebrales, motoras, cognitivas, memorísticas, lingüísticas y prácticas. La asociación e interacción de estas funciones es lo que nos permite llegar al nivel conceptual, nivel que posibilita la abstracción, los razonamientos y los juicios. Es a través de construcciones individuales como cada uno va realizando su propio edificio intelectual.

Conocer y, por analogía, aprender implica ante todo una experiencia de construcción interior, opuesta a una actividad intelectual receptiva y pasiva

- En el aprendizaje constructivo interno no basta con la presentación de la información a la persona para que aprenda, sino que es necesario que la construya o la aprehenda mediante una experiencia interna.
- El aprendizaje consiste en un proceso de reorganización interno. Desde que se recibe una información hasta que la asimila completamente, la persona pasa por fases en las que modifica sus sucesivos esquemas hasta que comprende plenamente dicha información

4. METODOLOGIA

b. Modelo de aprendizaje 70:20:10

Afirma que la formación más efectiva se produce cuando la persona dedica el 10% del tiempo a cursos formativos presenciales u online (educación formal estructurada); el 20% a aprender de otras personas como compañeras y compañeros, integrantes de un equipo, mentores u otros profesionales (aprendizaje social); y el 70% del tiempo en el transcurso del trabajo (aprendizaje experimental). Este modelo está en consonancia con las teorías de la percepción más recientes que han estudiado el nivel de retención de conocimientos según el tipo de aprendizaje:

- 30% de retención a las 24h: escuchar, leer, ver audiovisuales.
- 90% de retención a las 24h: argumentar, hacer, trabajar con otros.

Este modelo supone, pues, pasar de una formación pasiva o receptiva a una formación vivencial, con un fuerte componente de aprendizaje on the job.

5. USUARIO

Está dirigido a todos los funcionarios que ingresan al Banco Davivienda, y deben tomar la inducción corporativa, interesados en conocer todo acerca de la historia y constitución de la compañía que será su próximo lugar de trabajo.

Dentro del segmento del mercado también se encuentra el área de capacitación para la cual se verá beneficiada con los cambios que se reflejen en la inducción corporativa y como esta se puede replicar en las áreas de capacitación especializadas en Colombia.

El sector financiero maneja diferentes tipos de capacitaciones para sus funcionarios, de acuerdo al funcionamiento de este proyecto puede ser incorporado para manejar en el sector financiero colombiano y entendimiento de los temas de ley que protegen al ciudadano y funcionarios.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 Contexto del proyecto

En el banco Davivienda en el área de aprendizaje se realizan las capacitaciones a todos los funcionarios del banco mediante la LMS Cornerstone bajo el nombre de marca de la plataforma, Xplora, donde se sube contenido mensual para cada uno de los funcionarios, generando las capacitaciones específicas para cada cargo, enfocado en públicos específicos, FRONT y BACK, el primero siendo atención al cliente (Oficinas de servicios y comerciales) y el segundo siendo dirección general (procesos operativos y desarrollo de proyectos).

Las capacitaciones se realizan inhouse y se realizan con proveedores aliados, de acuerdo con esto dentro del área de capacitación se realiza la creación de contenidos y especificaciones de cual es la mejor forma de aprendizaje para cada público, las líneas de negocio son las encargadas de entregar el contenido y de poder demostrar la necesidad de cada capacitación que se realiza dentro del Banco Davivienda, el área de capacitación al demostrar la necesidad, se realiza la producción del curso y se realiza un estudio validado con área de experiencia de usuario para poder realizar de la mejor forma de producción de la capacitación.

Dentro de las necesidades de las vicepresidencias de: Talento humano, Medios y riesgos operativos se integra a la primera capacitación que se realiza a los funcionarios nuevos, la inducción corporativa, teniendo así la necesidad principal de enseñar los contenidos del Banco que intervienen en cada una de las funciones que ingresan a realizar, tanto para funcionarios del BACK y del FRONT.

6.2 Marco histórico

La Constitución Nacional consagra, en su artículo 335, que la actividad financiera, bursátil y aseguradora, en la medida en que implica el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos de captación, es una actividad de interés público; por ello, se señala que esta actividad solamente puede ser ejercida con previa autorización del Estado, según lo establezca la ley. Asimismo, establece que el Gobierno Nacional, al intervenir en esta actividad, debe promover la democratización del crédito.

La propia Constitución Política indica cómo se reparten las competencias entre las distintas autoridades que expiden normatividad para el ejercicio de esta actividad. Así, se dispone que el Congreso de la República tiene facultades para expedir leyes marco que regulen la actividad financiera, bursátil y aseguradora; asimismo, para regular el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público (art. 150, n. 19, lit. d). 1

6. MARCO REFERENCIAL

Una vez expedidas las correspondientes leyes marco, el Gobierno Nacional procede a la expedición de decretos, mediante los cuales ejerce la intervención en dicha actividad financiera (art. 335). Estos decretos no pueden desconocer lo dispuesto en las leyes marco respectivas y tienen un ámbito más amplio que los decretos ordinarios, expedidos por el Gobierno en desarrollo de su potestad reglamentaria general.

6.3 Marco socio cultural

La importancia del sistema financiero se puede mostrar también con aspectos relacionados en la vida cotidiana, tales como la demanda de dinero o la tenencia de activos.

Al ofrecer rendimientos atractivos, liquidez y reducciones en el riesgo se estimula el ahorro y también se permite evaluar opciones de inversión o acceso a créditos que se reflejan en el uso eficiente de los recursos.

Lo anterior implica que cada producto y servicio que ofrecen las instituciones financieras logran satisfacer adecuadamente a los usuarios. La posibilidad de realizar transacciones o pagos de manera rápida y eficaz sin correr mayores riesgos, también permite que las personas encuentren un sitio seguro para guardar sus ahorros obteniendo adicionalmente una rentabilidad

6.4 Marco medioambiental

Dentro del banco Davivienda se maneja un modelo de negocio ambientalmente correcto, teniendo en su programa políticas ambientales y sociales que se incluyen en cada uno de sus procesos, siguiendo las siguientes líneas de acción: Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social -SARAS, Ecoeficiencia, Productos y Programas Ambientales, considerando la capacitación y divulgación como un eje transversal

7. ESTADO DEL ARTE

Para definir el estado del arte, se definió una investigación dentro de las capacitaciones ya existentes en el Banco Davivienda para explicar los temas de ley, aparte se realiza investigación acerca de métodos de enseñanza actuales para adultos.



Imagen 1.
Imagen 2
Imagen 3
Imagen 4

Cornerstone Xplora Davivienda (2017 - 2018)

En el periodo de 2017 - 2018 se realizaron scorm con contenido de cada tema de ley que se maneja dentro del Banco Davivienda, cada una de ellas con aspectos diferentes y sin línea gráfica continua. Duración de cada curso: 20 - 30 minutos

7. ESTADO DEL ARTE



imagen 5. I Know (2013)

I Know es un juego de trivia para adultos donde se toman temas culturales, basado en pistas para poder avanzar, diseñado con colores fuertes y transparencias, predominando el color blanco en el tablero



Imagen 6. Rory's Story Cubes (2014)

Story Cubes: Juego diseñado para crear historias para niños y adultos, pistas a través de iconos y juego compuesto solamente por dados

7. ESTADO DEL ARTE

7.1 Conclusiones

- El uso de una misma línea gráfica y contenido para tomar de una forma general los temas de ley
- Utilizar metodología grupal para poder compartir experiencias dentro de lo aprendido
- Juego interactivo con poca cantidad de piezas para concentrar al usuario en el contenido de la actividad
- Uso de tarjetas, fichas o dados para seguir los casos

PRODUCTO

RIESGO CONTROL



8. ACTIVIDAD

Para realizar la actividad con Menos riesgo más control, el primer paso es capacitar al área de aprendizaje para que puedan conocer la actividad y explorar cómo será el proceso con los funcionarios que ingresan a la inducción corporativa.

En el área de aprendizaje se encuentran 3 personas encargadas de la inducción corporativa, ellos se encargan cada semana en ser los facilitadores de cada parte de la inducción.

La inducción corporativa en el Banco Davivienda tiene una duración de 1 día, se reciben grupos de 10 a 15 personas, dentro de los que se encuentran personas que se dirigen al FRONT o el BACK, esto generando una variedad de personal nuevo, las edades de estas personas varían entre 18 a 40 años generalmente.

La inducción se realiza virtualmente mediante la herramienta Xplora, donde se realizan 4 módulos principales donde se encuentran:



Grafico 1. Temas inducción. Fuente: Propia

Los temas de ley son el módulo final que se realiza durante la inducción corporativa, el módulo se desarrolla al final del día, de 3 - 5 de la tarde, donde la actividad tendrá la oportunidad de entrar a su función donde el facilitador se debe dirigir a los salones de capacitación y guiar a los estudiantes durante toda la actividad.

8. ACTIVIDAD

Para poder realizar la actividad de Menos riesgo Más control se debe tener un celular con lector de códigos QR

Abre y levanta para poder escanear el primer código, encontraras las instrucciones generales del juego

Retira las tarjetas de los sobres (5 casos - 10 pistas)

Comienza por elegir un caso, lee el enunciado y comienza a combinar las tarjetas con el objetivo de completar los códigos y descubrir cuál es la siguiente parte del caso que vas a resolver

Cada pista te redirige al sitio web de "menos riesgo, más control" donde tendrás la pista para que la puedas leer y seguir con la siguiente

Por cada caso, tendrás un cupón virtual, por cada caso obtendrás un sello, donde al final podrás obtener tu certificado y terminar la capacitación

Grafico 2. Secuencia de experiencia. Fuente: Propia

8. ACTIVIDAD

Los temas de ley escogidos fueron seleccionados por el área de aprendizaje, siendo los principales causantes de faltas e informes por parte de la auditoría interna del Banco Davivienda. A continuación se nombra la definición de cada uno de los temas que se tratarán en la actividad.

SARLAFT

Prevención del riesgo de que sean introducidos al Sistema Financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, tales como: tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas, delitos contra el sistema financiero, delitos contra la administración pública, entre otros.

FATCA Y CRS

La ley FATCA busca identificar ciudadanos y residentes de los Estados Unidos que tengan activos financieros en Colombia con el fin de evadir impuestos; por otro lado CRS hace lo mismo pero con ciudadanos residentes de los 37 países miembros de la OCDE* OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

SAC

Tiene como objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

8. ACTIVIDAD

SDI

Políticas que ayudan a proteger la información asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, mediante la identificación, medición y control de los riesgos identificados; se rige bajo la ley 1581 de protección de datos personales y las políticas, normas y procedimientos internos.

SARO

Lograr la disminución de pérdidas mediante la mitigación de riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos del Banco a través de: 1. Incentivar la mejora constante de los procesos 2. Fortalecer los controles 3. Asegurar el cumplimiento de los planes de contingencia 4. Administrar adecuada y efectivamente los riesgos 5. Asegurar la confianza de los clientes 6. Asegurar la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información.

8. ACTIVIDAD

Dentro de cada tema de ley se encuentra un caso en cuestión, el funcionario debe resolverlo a través de pistas que se entregan dentro de las tarjetas que hacen parte del juego y están vinculadas al web site realizado para la interacción.

Tomando como referencia el método de aprendizaje ABP, se realiza la búsqueda de casos de gravedad donde el funcionario tenga que tomar decisiones de gran responsabilidad, asumiendo el caso real que se podría presentar en su lugar de trabajo.

Los casos relacionados a continuación fueron avalados por el área de aprendizaje del Banco Davivienda, siendo las situaciones que generan más pérdidas económicas, y son más comunes en las áreas encargadas.

SARLAFT

**Sistema de Administración
del Riesgo de Lavado de
Activos y de la Financiación
del Terrorismo**

CASO Documentos soporte de los clientes incompletos, ilegibles, con información inexacta o no remitidos a logística Documental

A la Unidad de Cumplimiento ha llegado un requerimiento del cliente Jaime Corzo, quien es investigado por la Fiscalía General de la Nación por supuestos vínculos con una red que reclutaba menores de edad, para su posterior explotación sexual en el continente europeo. A través de este requerimiento se solicita en el marco del proceso penal, que el Banco Davivienda suministre los siguientes documentos: soportes, formato de vinculación, cheques pagados por ventanilla, formatos de transacción, Declaración de Operaciones en Efectivo (DOE) y tarjetas de registro de firmas, todos correspondientes a las operaciones realizadas durante los últimos 3 años.

La Unidad de Cumplimiento se dispone a responder el requerimiento, para lo cual, busca la información solicitada en los respectivos aplicativos donde se encuentran almacenados dichos soportes, el rastreo de esta información llega al punto de tener que solicitar al área de logística documental que se realice la búsqueda física de documentos. Sin embargo, al finalizar la búsqueda se evidencia que el 30% de los soportes no fueron encontrados debido a que no fueron enviados por las oficinas. Respecto a los documentos encontrados, se evidencia que en su mayoría estos tienen fallas en su diligenciamiento como campos vacíos, información tachada, ilegible, inexacta, conforme al proceso establecido. Por ende, no ha sido posible responder el requerimiento con la información completa.

8. ACTIVIDAD

SDI

Seguridad de la información

Pablo trabaja en una empresa del sector financiero y su rol en la organización consiste en apoyar una de las gestiones que realiza el Departamento del Área de Cartera; a su cargo tiene la responsabilidad de generar y entregar los reportes de cartera castigada al proveedor que realiza la gestión de cobro.

Para cumplir con su labor, la empresa le da permiso a Pablo para que acceda sin ninguna restricción a todas las bases de datos que contienen los productos financieros de los clientes, incluyendo: saldos, cupos, tasas de interés, información de contacto, movimientos, entre otros. A su vez, por ser funcionario, tiene acceso a todos los Manuales y Procedimientos de la Organización.

En su día a día, Pablo se ve expuesto a diferentes situaciones y por ende necesitamos de tu ayuda, para que él pueda tomar la mejor decisión.

El mejor amigo de Pablo es asesor comercial y la empresa donde trabaja ha sacado una campaña de bonificación de \$5.000.000 por cumplimiento de metas. Por lo anterior, acude a Pablo y le hace la siguiente oferta:

Mi querido y mejor amigo, te doy 2 millones de pesos si me ayudas a cumplir con la meta que nos ha puesto la compañía, es muy sencillo, lo único que tienes que hacer es compartirme el directorio telefónico de todos los funcionarios de la entidad (nombre y número de extensión) y la información de los clientes que manejas en tu día a día (nombre, información de contacto y productos financieros que maneja) y yo me encargo de contactarlos para ofrecer nuestros productos y listo!, yo cumplo mi meta y a cambio tu recibes tu recompensa monetaria.

¿Qué debe hacer Pablo respecto a la entrega del Directorio telefónico de los funcionarios?

8. ACTIVIDAD

SARO

Sistema de
Administración del
Riesgo Operativo

Don Luis Matos, es nuestro cliente y está solicitando un crédito. La gerente comercial atiende su solicitud siguiendo el proceso establecido, siguiendo todos los controles y envía la solicitud a la "etapa de análisis y decisión". Durante el proceso, un funcionario registró erradamente en el sistema la tasa de interés publicada. A los días, le aprobaron el crédito al cliente (con el error registrado en el sistema). Posteriormente, el funcionario en uno de los controles, detectó que la tasa de interés no era la correcta y generó el ajuste correspondiente.

Al siguiente mes, don Luis notó que el extracto que debía de pagar era diferente, el monto a pagar había aumentado considerablemente, así que presentó el reclamo en la Entidad Bancaria pero su solicitud no se atendió de manera oportuna.

Al no recibir respuesta, elevó su queja ante el ente regulatorio, quien a su vez solicitó a la entidad la explicación correspondiente. Al recibir el reclamo, la entidad envió el reporte correspondiente registrando la falla que hubo en el proceso.

Don Luis recibió explicación por lo ocurrido, pero quedó descontento con la entidad.

¿Cuál fue la situación que generó el evento de riesgo operativo?

8. ACTIVIDAD

FATCA Y CRS

Ley de
Cumplimiento
Fiscal para cuentas
Extranjeras

Andrew es un estadounidense, dueño de una empresa de inversiones en paneles solares que tiene sede en Colombia y Brasil, siendo productor de los paneles. Los productos de la empresa de Andrew se distribuyen por toda Latinoamérica queriendo expandir a Europa. En Colombia solicita un crédito para su nuevo negocio dentro del que se manejan más de 450 millones de dólares, donde en el banco encargado se sospecha acerca de la procedencia del dinero. Dentro del Banco se reporta el caso como sospechoso debido a la alta cantidad de dinero y se reporta a las autoridades, donde Andrew es reportado por haber cometido un delito de la ley del cumplimiento tributario de cuentas externas, ley FATCA. Se presentaron cargos formales debido a que el dinero para el que se iba a invertir en Colombia (450 millones de dólares) era producto de lavado de activos y fraude a una compañía que producía las bases de los paneles solares.

¿Cuáles fueron las acciones que tomaron en el Banco responsable de las cuentas de la empresa de Andrew?

SAC

Sistema de
Atención al
Consumidor

Paola acaba de empezar a trabajar como independiente y necesita una tarjeta de crédito para invertir en materiales para su nuevo negocio como emprendedora. Sus padres le recomiendan sacar una tarjeta de crédito del Banco donde ellos han ahorrado durante toda su vida. A raíz de esto sus papás la acompañan a realizar el trámite para la tarjeta de crédito. Cuando llegan a la oficina de servicio se enteran que Paola no cuenta con la capacidad de endeudamiento suficiente para poder obtener una tarjeta de crédito.

Paola reconoce que no podrá continuar con su emprendimiento debido a que el banco no le permite sacar tarjetas de crédito, pide ayuda a sus padres, y que estos le puedan prestar el dinero, ellos tampoco se encuentran en una buena situación para poder hacerlo, por lo que Paola decide mentir acerca de datos de endeudamiento en la oficina de servicio, lleva unos datos anotados en una hoja de papel, donde lleva alta cantidad de dinero que ella no posee, en la oficina de servicio dudan de Paola, y reportan el caso al director administrativo, donde a Paola le realizan preguntas y se pone tan nerviosa que se pone a llorar por lo ocurrido, ¿cuál es el procedimiento adecuado de los directivos de la oficina frente a este caso?

8.2 BOCETACIÓN

Se realizó bocetación a partir de como podría desarrollarse la actividad, creando un empaque específico para contener el juego y como este podría intervenir con los funcionarios del Banco Davivienda, recurriendo a formas pequeñas para el contenido.

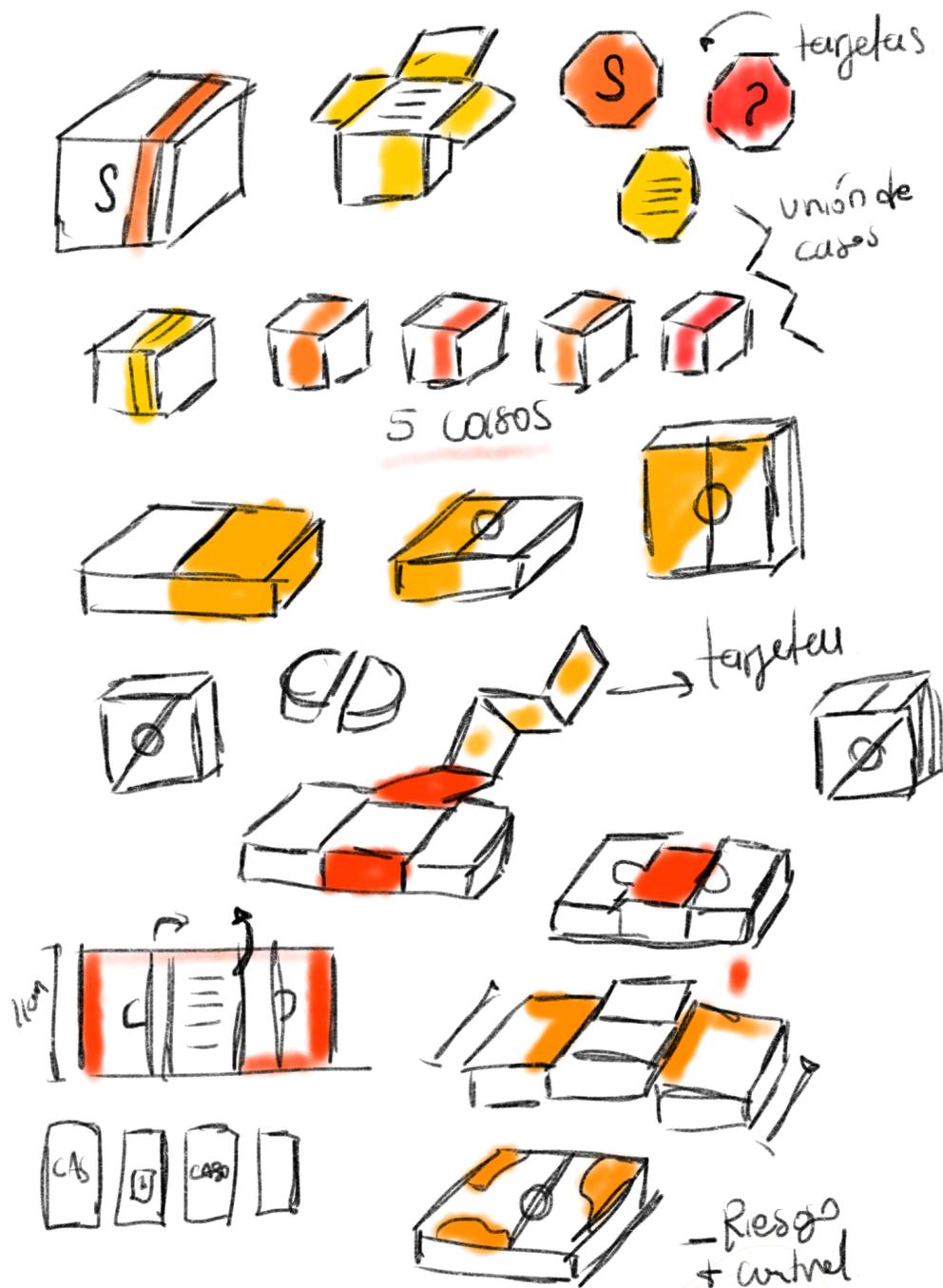


Imagen 7. bocetos. fuente propia

8.3 PROPUESTAS

Los bocetos llevaron a realizar diferentes tipos de maquetas de como podría funcionar de una mejor manera el juego, se desarrollaron con el fin de comprobar y realizar interacción con el juego con funcionarios del Banco Davivienda, se tuvo en cuenta la forma de las tarjetas, diseño exterior del empaque e indicaciones para poder pasar paso a paso entre cada interacción

8.4 MAQUETACIÓN Y COMPROBACIÓN

Se realizaron 4 maquetas en concreto definiendo el diseño del empaque y diseño de tarjetas, dentro de estas se pudo comprobar el acercamiento de las personas con el producto y como lo perciben dentro de las instalaciones de capacitación del Banco Davivienda.

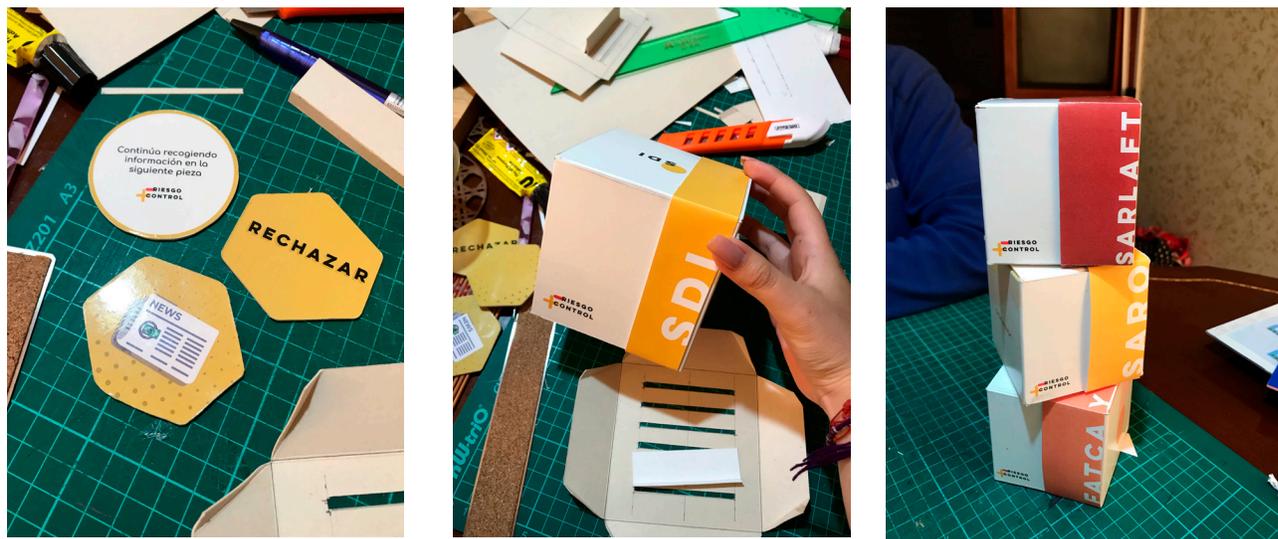


Imagen 8-10 maqueta. fuente propia

8.4 MAQUETACIÓN Y COMPROBACIÓN

Dentro del contenido seleccionado para realizar pruebas de casos y comprobaciones se evidenció un alto contenido de información en los casos y por esto se redujo a casos cortos, con explicaciones claras de cada tema de ley.

Dentro del Banco Davivienda se testeó con personas del área de aprendizaje y con personas ingresadas del SENA para ejercer en el cargo de cajeros durante un periodo de un año.

Dentro de las observaciones y conclusiones se pudo evidenciar:

- Imagen gráfica caja #1 no es de fácil acceso por tirilla
- Confusión por forma de las tarjetas y el como es el uso de los códigos QR
- Dentro del contenido de la página web se pueden obtener preguntas acerca del tema de ley (interés por saber el por qué la existencia de cada ley dentro del Banco, qué impacto tiene sobre el cargo a desarrollar por ellos)
- Reducción de tamaño del empaque, materiales frágiles
- Cambiar la redundancia de los códigos QR para generar una mejor interacción con dispositivos móviles
- Acceso a la Red interna del Banco Davivienda para poder acceder al site donde se aloja la información del juego



Imagen 11 comprobación. fuente propia

8.4 MAQUETACIÓN Y COMPROBACIÓN

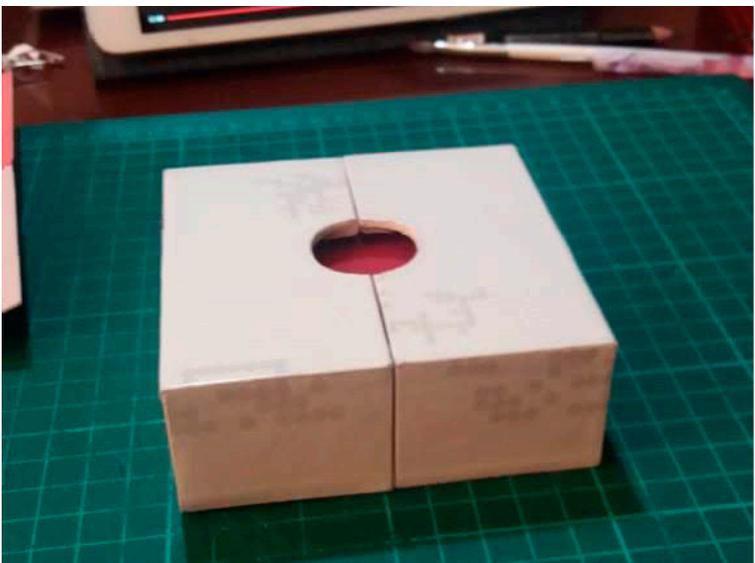


Imagen 12- 18 maqueta. fuente propia

8.5 SELECCIÓN FINAL

La opción final seleccionada se desarrolla de esta forma de acuerdo al uso y la interacción con las tarjetas que van en la parte interna del empaque, proporcionando facilidad al momento de almacenamiento dentro del área de aprendizaje



Imagen 19-20 propuesta final. fuente propia

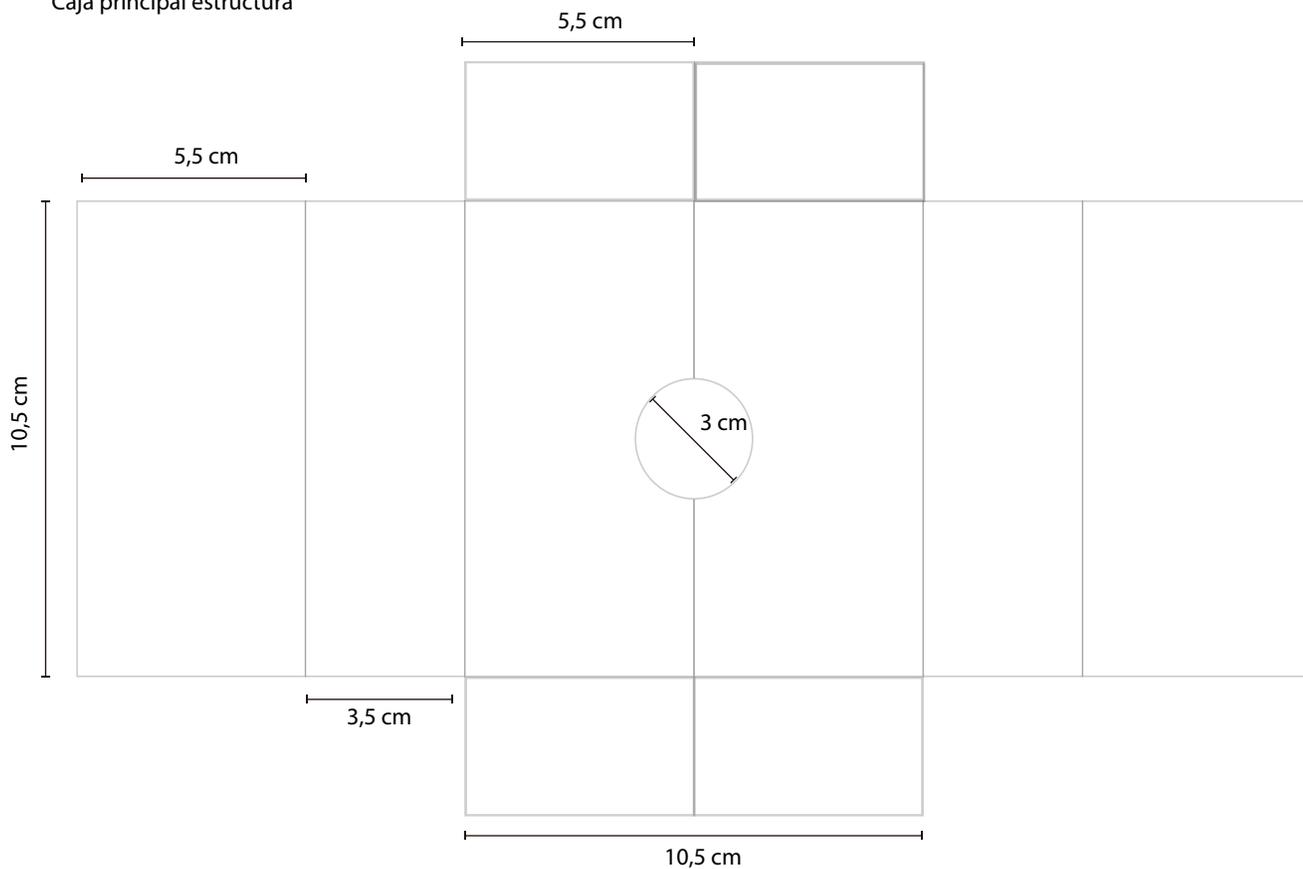
9.PRODUCTO FINALIZADO



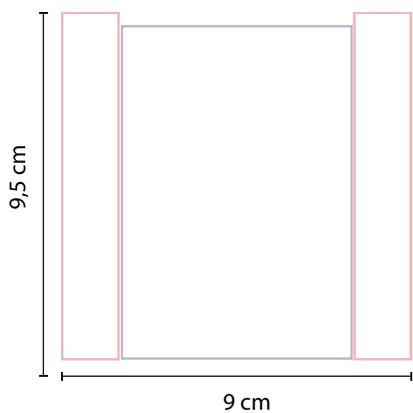
Imagen 21-23 producto finalizado fuente propia

10. PLANOS TÉCNICOS

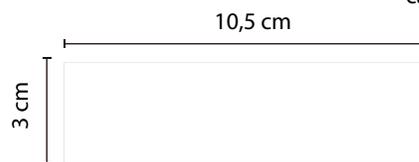
Caja principal estructura



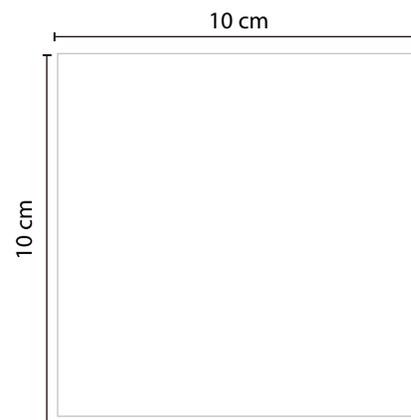
Solapa interna caja



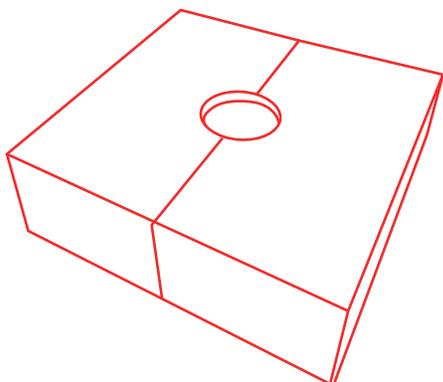
caja interna



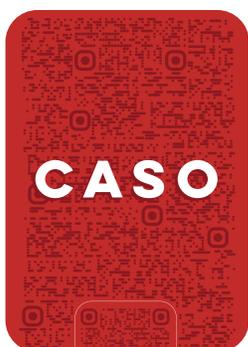
Base caja



11. PARTES



Caja que se compone de todo el contenido del juego, esta contiene las tarjetas y sobres, se desplaza de lado a lado para poder abrir. Medidas: 11cm x 11cm



Las tarjetas se componen de 15 tarjetas en total, 5 para los casos y 10 para las pistas. Cada caso se compone de 3 tarjetas en total, donde las personas deben combinarlas para poder ver el contenido en cada uno de los códigos.



Las tarjetas se encuentran dentro de unos sobres que contienen los 5 casos y las 10 pistas para poder resolver los casos específicos de cada tema de ley

12. PAGINA WEB



Dentro del contenido web, se realiza toda la interacción de los códigos QR, donde como página principal encontrara la información acerca de todas las leyes



En la parte de instrucciones se encuentra como el usuario podrá desarrollar el juego mediante las tarjetas, se realiza el entendimiento con el facilitador en caso de tener dificultad al comenzar con el primer caso escogido



Los casos a desarrollar te contarán la conexión entre cada uno, conectando con los códigos QR. El usuario podrá revisar y verificar que caso está en cuestión, a través de este conocer la ley y como aplica dentro de sus áreas específicas

12. PAGINA WEB



Cuando se finalice la interactividad del caso, se le brindará un cupón a cada persona que resuelva este, y al momento de terminar cada uno de ellos, se realizará la certificación final a través del portal Xplora (LMS de la Universidad Davivienda).

Cada uno de los usuarios tendrá acceso a la plataforma Xplora, generando así conexión y certificación dentro de los indicadores del área de aprendizaje donde se podrá medir que tan efectiva fue la capacitación y como esta puede influir en cada una de las personas que ingresan al Banco Davivienda

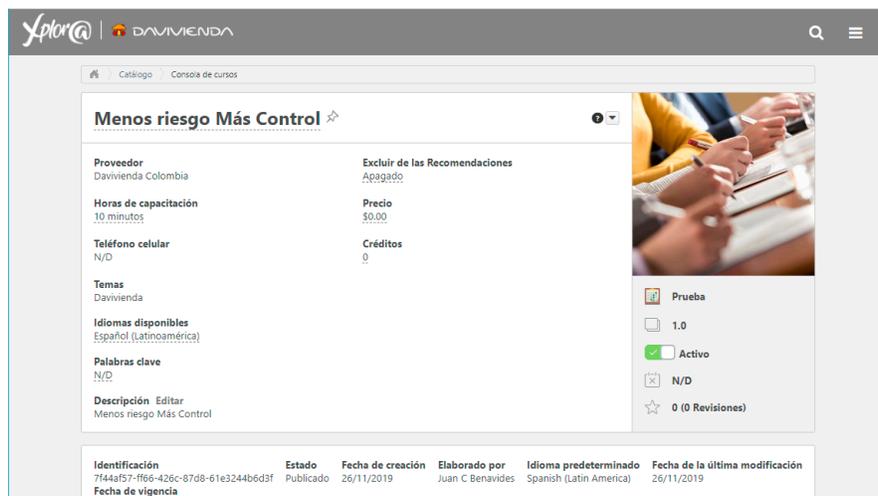


Imagen 27-28 página web. fuente propia

13. PRODUCCIÓN

El proyecto Menos riesgo, Más Control, se diseñó con un empaque realizado en cartón piedra con colaminado de impresión en adhesivo con plastificado mate, Desde el comienzo de las pruebas que se llevaron a cabo con las cajas se realizaron con los mismos materiales

Las cajas se realizaron con un experto en estuchería, donde se realizaron de manera manual debido a los ensambles en cada una de las partes de las cajas. El tiempo de realización de cada caja fue de 12 horas de trabajo continuo, debido al corte láser que se realizó en el cartón piedra, colaminado en cada una de las piezas y pegado de la caja total.



CESAR BELTRÁN

Imagen 29 fotografía fuente propia

Para la realización de las tarjetas se realizó la impresión en slim, laminado en PVC a calor, se realizó la impresión de todas las tarjetas en conjunto para poder así tener un corte en guillotina aparte para tener los códigos segmentados de la forma correcta. Para realizar este proceso se necesitaron 2 horas en total

14. IMPACTO EN EL NEGOCIO

Dentro del Banco Davivienda en el área de aprendizaje, se manejan indicadores diseñados para medir la satisfacción de los usuarios al realizar cada uno de los cursos que se desarrollan dentro de la plataforma Xplora, de esta manera poder realizar una mejor gestión mes a mes para mejorar la satisfacción dentro del Banco Davivienda.

En los cursos de temas de ley se maneja un indicador actual de satisfacción, el cual muestra que 12.640 funcionarios realizan los cursos dentro de la plataforma y 5.133 realizaron el curso de temas de ley en el periodo 2019-1, al cabo de esto se obtuvo un porcentaje de 4,2 siendo el más bajo en la categoría de aprendizaje y contenido del curso completo.



Gráfico 3. indicadores Área aprendizaje Fuente: Banco Davivienda

Se espera tener un alza de 4,5 para el primer periodo de 2020, utilizando el juego como herramienta para la inducción corporativa y tener un mejor indicador en aprendizaje. Se realizará el primer alcance para la sucursal Bogotá en prueba piloto, de acuerdo a los resultados obtenidos se espera subir el indicador a un puntaje de 4,3.

Para el periodo 2020 -2 se espera tener un alcance en todas las sucursales (Antioquia, Caribe, Centro sur, Eje cafetero, Filiales, Santanderes y Valle del Cauca.

Se realizará la entrega de 5 juegos para cada sucursal en sus áreas de capacitación.

15, COSTOS

PRODUCCIÓN CAJA

Impresiones cajas	15.000
cartón piedra	5.000
pegamento	10.000
cinta	2.000
Mano de obra	15.000 / caja
Valor total	47.000

PRODUCCIÓN TARJETAS

impresión	10.000
plastificado PVC	5.300
Mano de obra	3.000
Corte guillotina	2.000
Valor total	20.300

VALOR TOTAL

67.300

PRECIO DE VENTA

85.000

MARGEN DE UTILIDAD

20%

16. FOTOGRAFIA DEL PRODUCTO



Imagen 30-32 fotografia fuente propia

17. BIBLIOGRAFIA

<http://sitios.itesm.mx/va/dide/documentos/inf-doc/abp.pdf>

http://www.ub.edu/dikasteia/LIBRO_MURCIA.pdf

<https://www.asobancaria.com/normatividad/>

http://anif.co/sites/default/files/investigaciones/libro_regulacion_bancaria_4.pdf

<https://factorhuma.org/attachments/article/13601/70-20-10-cast.pdf>

<https://www.sabermassermas.com/para-que-sirve-el-sistema-financiero>



RIESGO
CONTROL

2019