

Universidad de Lima  
Facultad de Ingeniería  
Carrera de Ingeniería de Sistemas



# **MEJORA DE PROCESOS CON HERRAMIENTAS BPMS EN EMPRESA DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Carlos Arturo Ismodes Ato

Código 20070539

Asesor

Pablo Alberto Rojas Jaen

Lima – Perú

Abril de 2022

## **RESUMEN**

El presente documento muestra las capacidades técnicas, de gestión, de aprendizaje continuo, de conducta ética para desarrollar proyectos de automatización de procesos con soluciones de gestión por procesos, partiendo de la implementación de un producto tecnológico con las funcionalidades mínimas requeridas en el menor corto plazo posible y de forma paulatina ir creando nuevas versiones hasta llegar a la situación deseada. Los principales retos de la mejora del proceso automatizado existente fueron que: (1) la solución tecnológica existente no cuenta con las funcionalidades mínimas requeridas para ser utilizado por los empleados, (2) los empleados no estaban entrenados sobre el uso del sistema, tampoco existe un repositorio donde se puedan localizar los instructivos y material audiovisual sobre el uso del sistema, y, por último, (3) no existían reportes o tableros de mando con los indicadores clave del proceso. Es en este contexto, que se crea un comité de automatización de procesos donde se proponen, aprueban e implementan las iniciativas de mejora del proceso automatizado.

La mejora del proceso automatizado inicia en setiembre 2020, con la identificación de la brecha funcional y técnica del proceso automatizado, y metodológicamente, se decide implementar gradualmente la situación deseada entregando nuevas versiones cada dos semanas. Otro aspecto muy importante abordado durante la implementación del proceso automatizado fue la gestión del conocimiento creando repositorios públicos para que los empleados puedan acceder a los instructivos de uso, sesiones de capacitación grabadas en video y reportes. Finalmente, destaco como las principales lecciones aprendidas: (1) Entregar productos tecnológicos de forma gradual, (2) Dar visibilidad quincenal del estado de avance, (3) Incluir a los empleados claves o actores del sistema, y no solamente al Jefe y (4) No transferir oportunamente el conocimiento desde el equipo de desarrollo hacia el equipo de mantenimiento o soporte para atención de eventos, incidencias y problemas.

### **PALABRAS CLAVES:**

Gestión de datos/información, arquitectura empresarial, innovación digital, gestión y estrategia de sistemas de información, gestión de proyectos de sistemas de información.

## **ABSTRACT**

This document shows the technical, management, continuous learning and ethical conduct capabilities to develop process automation projects with process management solutions, starting with the implementation of a technological product with the minimum required functionalities in the shortest possible time and gradually creating new versions until reaching the desired situation. The main challenges of improving the existing automated process were that: (1) the existing technological solution does not have the minimum required functionalities to be used by employees, (2) employees were not trained on the use of the system, there is no repository where instructions and audiovisual material on the use of the system can be located, and finally, (3) there were no reports or dashboards with the key indicators of the process. It is in this context that a process automation committee was created to propose, approve and implement initiatives to improve the automated process.

The improvement of the automated process starts in September 2020, with the identification of the functional and technical gap of the automated process, and methodologically, it is decided to gradually implement the desired situation by delivering new versions every two weeks. Another very important aspect addressed during the implementation of the automated process was knowledge management by creating public repositories so that employees can access the instructions for use, videotaped training sessions and reports. Finally, I highlight as the main lessons learned: (1) Deliver technological products gradually, (2) Give biweekly visibility of the progress status, (3) Include key employees or system actors, and not only the Chief and (4) Do not timely transfer knowledge from the development team to the maintenance or support team for attention to events, incidents and problems.

## **KEYWORDS:**

Data/Information Management, Enterprise Architecture, Digital innovation, IS Management and Strategy, IS Project Management

## INTRODUCCIÓN

Un ingeniero de Sistemas de la Universidad de Lima está preparado para lograr los objetivos de cualquier organización con estrategias que representan un gran desafío y reto profesional. El ingeniero de sistemas presenta una gran capacidad analítica, entiende la problemática de las organizaciones o del sector, integra y transforma los procesos de negocio, propone e implementa y gestiona soluciones tecnológicas en las distintas áreas de especialización en la cual puede desempeñarse un ingeniero de sistemas.

A lo largo de mi trayectoria profesional, estuve ligado a desempeñarme en puestos que me permitieron analizar y modelar los procesos, y sus problemáticas, proponer mejoras que formarán parte de un proceso rediseñado e implementar sistemas de gestión de procesos de negocio (BPMS por sus siglas en inglés - Business Process Management System), “cualquier BPMS proporciona como módulos clave: (1) un modelador de procesos generalmente basado en un lenguaje de modelado de procesos específico, como el modelo y notación de Procesos de Negocio (BPMN 2.0); (2) un motor de proceso que es capaz de ejecutar dicho modelo de proceso; (3) un portal de usuario, que suele ser una aplicación web, que permite que los usuarios interactúen con el motor de procesos para gestionar procesos, actividades y otros elementos de ejecución de los procesos de negocio” (Delgado & Calegari, 2019). También estuve ligado a implementación de Robots (RPA por sus siglas en inglés - Robotic Process Automation), “RPA es una tecnología de software que imita las acciones humanas cuando interactúa con la computadora y realiza tareas basadas en reglas como: enviar correo electrónico, abrir archivos adjuntos, iniciar sesión en aplicación empresarial, mover archivos o carpetas, llenar formulario, escarbar datos de la página web, extraer datos estructurados de documento pdf, etc.” (Universidad Nacional Económica Nacional de Ternopil, 2020), y fui participe de implementaciones de aplicaciones móviles y software de gestión empresarial (ERP por sus siglas en inglés - Enterprise Resource Planning).

Comencé como Asistente de Proyectos de automatización de procesos en una Entidad Financiera del país automatizando el proceso de solución de reclamos de usuarios. También pude participar en otros proyectos de mejora y rediseño de procesos con énfasis en la implementación de una nueva solución tecnológica que permita soportar el proceso con tecnología. Asimismo, y ampliando mi visión sobre los negocios, Entre el 2014 y el 2016, fui parte activa del equipo de Elaboración del Planeamiento Estratégico en más de 15 organizaciones en sectores como Acuícola, Servicios, Asociaciones y Clubes, Logística, Construcción, entre otros, donde pude conocer cómo se construye la visión y misión de las organizaciones con objetivos estratégicos medibles, retadores y con plazos, estos objetivos están basados en las cuatro perspectivas del

balance score card (Perspectiva Financiera, de clientes y grupos de interés, procesos internos y de innovación y aprendizaje), así como organizar proyectos alineados a la estrategia del negocio.

Posteriormente, entre el año 2015 y 2019, estuve encargado de liderar equipos de trabajo para la implementación de tecnología BPMS en distintas organizaciones, y en distintos procesos de negocio, tales como: gestión de requerimientos de viaje y gastos de representación, gestión de contratos, movimiento de personal, gestión de incidencias ferroviarias, ejecución de checklist antes, durante y después que asegure que los viajes de cada tren sean exitosos, entre otros procesos de negocio. Destaco la automatización del proceso de gestión de requerimientos de viaje y gastos de representación, que permitió a la organización automatizar el proceso desde que se solicita el dinero hasta el registro contable de la liquidación (Algo que no era soportado por el ERP base). Esta implementación permitió mejorar en un 82% la rendición a tiempo de las solicitudes, también permitió reducir en un 65% los recursos de la empresa para lograr que los empleados liquiden oportunamente, así como ahorrar un 50% en horas hombre anual. Finalmente, esta implementación representó una disminución aproximada de USD 250,000 en recursos designados para atender estas solicitudes. Este caso de éxito se encuentra publicado en la página web del BPMS fabricante y que logramos implementar con éxito, en el siguiente enlace se puede encontrar el caso de éxito <https://www.auraquantic.com/es/casos-de-exito/caso-exito-crosland/> y en el Anexo 28 pueden visualizar el documento del caso de éxito.

En los últimos tres años estuve abocado a proyectos relacionados a elaboración de términos de referencia para la adquisición de un ERP Base y una implementación de ERP sólida con un alcance técnico y funcional detallado. También estuve liderando la implementación de un BPMS para automatizar el proceso de inscripción de garantías de créditos vehiculares en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, en una organización que brinda estos servicios a las entidades financieras que otorgan créditos a personas naturales o jurídicas. Esta implementación del BPMS, tuvo como alcance también la implementación de tableros de control, modelando en Power BI las entidades, sus atributos y las relaciones entre las mismas, que han permitido a la organización y a las entidades financieras clientes conocer el estado de sus procesos de constitución de garantía de créditos vehiculares, así como monitorear el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos entre ambas partes. Con esta implementación hemos logrado estandarizar los procesos de negocio, reducir costos operativos, y mejorar sustancialmente la satisfacción del cliente, así como implementar cambios en los procesos rápidamente sin requerir de altas horas de desarrollo. También este caso de éxito se encuentra publicado en la página web del BPMS del fabricante.

El presente documento está enfocado en cómo abordar un proyecto de mejora de proceso con un BPMS en una empresa que brinda servicios de inscripción de créditos vehiculares en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos. Se describen las capacidades técnicas, de gestión, de ética para afrontar un proyecto de este tipo con las mejoras prácticas y considerando la cultura de trabajo de la organización y los recursos humanos que participan en el mismo.



## CAPACIDAD TÉCNICA

La empresa en el año 2019 implementó un software BPM para automatizar la gestión de operaciones de garantías de créditos vehiculares sin lograr los resultados previstos. Quirk Elizabeth (2018) señala que “un software BPM es una solución tecnológica que permite a las empresas diseñar, analizar, ejecutar, monitorear y optimizar procesos importantes. Es una valiosa herramienta de automatización para que las empresas generen una ventaja competitiva a través de la reducción de costos, la excelencia de procesos y la mejora continua de procesos”. (párr. 4).

El BPMS fue seleccionado para ser el sistema que soporte las operaciones de inscripción de créditos vehiculares, un proceso que, en ese entonces, era soportado en Excel. El BPMS fue seleccionado por su capacidad de automatizar procesos de negocio rápidamente y sin necesidad de introducir código de programación, es una solución flexible, escalable, y que se adapta al dinamismo del negocio. Además, permite y asegura una mejora continua de los procesos automatizados.

En el Anexo 01 se visualiza la información de la empresa, su estructura organizacional y el alcance del proceso automatizado. Tras la implementación de este BPMS en la organización, esta tuvo muchas dificultades para lograr que el sistema sea adoptado por los empleados, por las problemáticas que se describen a continuación:

1. El sistema fue implementado parcialmente, no contaba con funcionalidades mínimas y claves requeridas por los empleados que gestionan las operaciones de diversas entidades financieras clientes.
2. En la empresa existe alta rotación de personal, y no existe una adecuada gestión del conocimiento, no existían instructivos de uso del sistema, tampoco videos de capacitación sobre el uso de la plataforma, y mucho menos un repositorio común y compartido donde los empleados puedan auto capacitarse sobre el uso del sistema. Los empleados preferían continuar utilizando Excel como herramienta de gestión.
3. El desempeño del proceso era medido en hojas de cálculo en Excel, los empleados no cuentan con tableros de control donde visualicen los indicadores clave de gestión, tampoco cuentan con reportes o vistas que permita monitorear y estar informado sobre la situación de los procesos.
4. En la modelización del proceso en el software BPM no se incluyó el proceso “end to end” (de punta a punta), no estaba modelado el proceso desde que se recibe una operación por

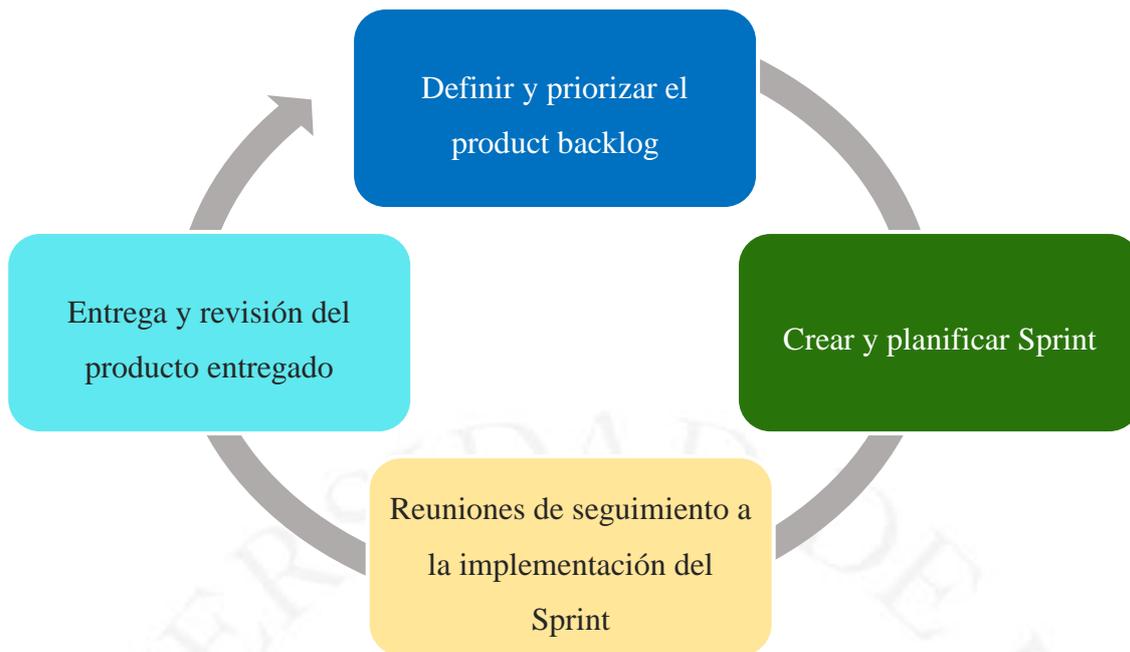
parte de una financiera hasta que se inscribe en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos y despacha al cliente final o financiera según corresponda.

5. Solamente 4 equipos que gestionan a algunas financieras utilizaban el sistema, lo cual representaba solamente el 10% de la facturación de la empresa.
6. Existen tareas operativas manuales que demandan mucho tiempo a los gestores de las operaciones de las entidades financieras clientes, y en muchas ocasiones es tiempo perdido dado que la búsqueda puede no obtener ningún resultado.
7. No existía integración entre las operaciones y las finanzas de la corporación (No se gestionaban los ingresos y egresos de cada operación).
8. Existen errores en el cálculo de los indicadores de gestión, si bien los indicadores de gestión estaban en el conocimiento de cada líder del negocio, estos no necesariamente se encontraban estandarizados y formalizados en la empresa.
9. La empresa carecía de instructivos o manuales de uso del sistema, tampoco existía un repositorio en la nube con los documentos generados durante la etapa de implementación del proceso automatizado.
10. Cabe precisar, que el proceso antes de la implementación del BPMS era un proceso manual, que se gestionaba en Excel, y requería de intervención manual para la actualización de los datos, así como las derivaciones de las operaciones a las áreas de soporte. En el Anexo 20 se visualiza el diagrama de proceso AS-IS antes de la implementación y los procesos configurados y automatizados post implementación en septiembre de 2020.

Para abordar la problemática existente, se crea el Comité de Automatización de procesos y se propone e implementa una metodología de trabajo que permita poner a disposición de los empleados funcionalidades nuevas e indispensables cada dos semanas, e ir, gradualmente, cerrando la brecha funcional existente y un nivel de madurez óptimo del proceso automatizado. Es en este sentido que se propone y desarrolla la siguiente metodología de trabajo (Ver figura 1.1).

### **Figura 1.1**

Metodología de Trabajo



A nivel funcional y de proceso, a lo largo de las iteraciones sostenidas en reuniones con los miembros del comité de automatización y siguiendo la metodología indicada, se han implementado funcionalidades claves que permite a los empleados auto gestionar su operación, concentrarse en el seguimiento y control, incorporar un robot como actor del proceso realizando la búsqueda de los resultados de inscripción de los títulos en el portal Síguelo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, integrar a otros agentes del negocio como Finanzas y Notarías, informar vía correo electrónico sobre la situación de su operación a los clientes (personas que adquieren un crédito vehicular), entre otros. Esto responde a la siguiente hoja de ruta funcional seguida durante las sesiones del comité:

- Cerrar Brecha Funcional (Funcionalidades Indispensables y necesarias): Durante los meses de setiembre y octubre, se realizan circuitos de calidad donde se ejecutan escenarios de prueba, se estresa la solución y se identifica la brecha funcional existente en el sistema, la misma que se refleja en una lista de requerimientos funcionales/técnicos a ser resueltos en esta primera etapa (Ver Anexo 03).
- Reportes e Indicadores: Se realiza la publicación de reportes y dashboard indispensables para mostrar los resultados de la gestión de las operaciones a los clientes (Ver Anexo 04). Un dashboard o tablero de información "son herramientas poderosas que permiten el reconocimiento de patrones y puntos de datos interesantes a través del análisis visual. Sin embargo, los cuadros de mando pueden ser muy diversos en términos de diseño, contexto,

audiencia, objetivos perseguidos, tareas apoyadas, etc., lo que hace que el desarrollo de estas herramientas sea una actividad compleja” (Vázquez-Ingelmo et al., 2020). Para la elaboración de reportes utilizamos Excel conectado con la base de datos del sistema mediante Power Query para la actualización a demanda del usuario, y para los tableros de control utilizamos Power BI, una solución disponible en Office 365 que cuenta con las capacidades de poder describir los resultados de los procesos ejecutados en el BPMS mediante distintos gráficos y tableros como los que se visualizan en el Anexo 04

- Notificaciones a clientes (Mailing): Se implementa funcionalidades relacionadas a la notificación a clientes vía correo electrónico, y esta capacidad se pone a disposición mediante un “maestro” donde se puede activar o desactivar las notificaciones que aplican a cada financiera sin requerir asistencia técnica de algún especialista (Ver Anexo 05).
- Gestión Documental: Se implementa un gestor documental donde los clientes, financieras y empleados puedan revisar y descargar todos los documentos generados en el proceso automatizado (Ver Anexo 06). La gestión documental es una capacidad del BPMS, poder gestionar documentos y que estos documentos puedan participar en los distintos procesos automatizados. Es por ello que se opta por continuar con esta extensión en la gestión de procesos, que es la gestión de documentos. El objetivo de este requisito fue crear bibliotecas ordenadas, estructuradas, con filtros de búsqueda acordes, a la expectativa del cliente.
- Integración con Finanzas: Incluir en el al equipo de finanzas como actores: Se implementan nuevas actividades en el workflow, donde los actores de las actividades son empleados del área de Finanzas, que les permita visar los documentos de los pagos realizados por el servicio brindado por la empresa, así como registrar los datos de facturación y liquidación de dichos pagos (Ver Anexo 07).
- Incluir en el workflow a externos: Se implementan portales externos donde los clientes puedan realizar asignaciones a la empresa directamente (Ver Anexo 08).
- Incluir RPA: Se implementa un RPA que realiza la búsqueda de los títulos registrados en SUNARP e imprime los resultados de calificación en el workflow (Ver Anexo 09). Esta actividad de realizar la búsqueda de títulos en la página web Síguelo (<https://siguelo.sunarp.gob.pe/siguelo/?ref=webprtl>) de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, es una tarea operativa donde se obtienen datos respecto a la calificación de las garantías de créditos vehiculares registradas en SUNARP entre las cuales destaco:

(1) Resultado de calificación (Inscrito, Observado, Pre Constituido, Tachado), (2) Fecha de inscripción de la garantía, (3) Montos y saldos, (4) Placa del vehículo y (5) Anotaciones de inscripción o esquelos de observación (Dependiendo del resultado de calificación). La actividad es desarrollada por un robot que realiza la búsqueda entre 500 a 1000 títulos por día con una duración de entre 6 y 12 horas dependiendo del volumen de títulos a buscar, inclusive el robot imprime los resultados en el sistema y el workflow continúa a la siguiente actividad según los resultados impresos por el robot. La problemática atendida por el RPA, es que reemplaza las tareas manuales y repetitivas que se realizan hasta 2 veces al día. Estas tareas consisten en ingresar 3 datos en el portal “SIGUELO” de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, estos son: Título, Zona Registral y Año de Título. Con estos 3 datos y tras pulsar el botón continuar, el portal SIGUELO te muestra los resultados de la calificación o en su defecto indicará que aún sigue en calificación. Esta manualidad y lo repetitivo que es, es preciso para reemplazar al humano por un BOT, un BOT que no tiene tiempos descansos y que es mucho más eficiente que el humano. Actualmente el RPA está realizando la búsqueda de entre 500 a 700 títulos diariamente. Para la construcción del RPA utilizamos UiPath básicamente porque es gratuito.

- Se disminuyen los tiempos de ciclo de indicadores claves, tales como el promedio de días transcurridos desde la asignación de una operación hasta su inscripción en SUNARP, así como el tiempo transcurrido desde la asignación hasta la inscripción de la placa. En el Anexo 27 se muestran las mejoras de los tiempos de ciclo.

En el Anexo 20 se visualiza el proceso AS-IS o conjunto de procesos automatizados y configurados inicialmente (En el 2019), y en el Anexo 21 el proceso TO-BE o conjunto de procesos automatizados y configurados en el marco de este proyecto.

Cabe precisar que la arquitectura lógica de la solución consta de un servidor de aplicaciones, un motor de base de datos, la misma que se muestra en el Anexo 25.

Asimismo, en el Anexo 26 se muestra el modelo de datos del proceso automatizado, que consta de 3 principales entidades (Operaciones, tickets de normalización y analítica de los tickets).

Tras finalizar esta primera etapa, el comité de automatización tiene en el horizonte desarrollar los siguientes productos tecnológicos:

1. Incorporar al proceso la interacción de las notarías que brindan sus servicios a la empresa y que legalizan los contratos que serán registrados en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.
2. Implementar la declaración de ingresos y egresos de todas las operaciones que se gestionan en la solución. Una operación cuenta con muchos egresos, donde destacan los gastos notariales, gastos registrales, gastos por trámites administrativos, gastos por uso de tecnología biométrica, entre otros. Estos gastos deberán poder consolidarse y declararse de forma mensual con firma y aprobación de los gestores y responsables de cada cartera.
3. Implementar robot que realice la búsqueda de las placas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.
4. Crear un portal de clientes finales, donde estos puedan firmar digitalmente y realizar seguimiento a su proceso,
5. Crear robot para realizar estudio de títulos en las transferencias vehiculares e incorporar su actividad al proceso automatizado.
6. Ampliar la participación de Finanzas, incorporando al proceso la casuística para soportar las operaciones con pago al crédito. Actualmente, Finanzas participa en el workflow aprobando los pagos al contado.
7. Integrar el proceso automatizado con el ERP de la empresa.

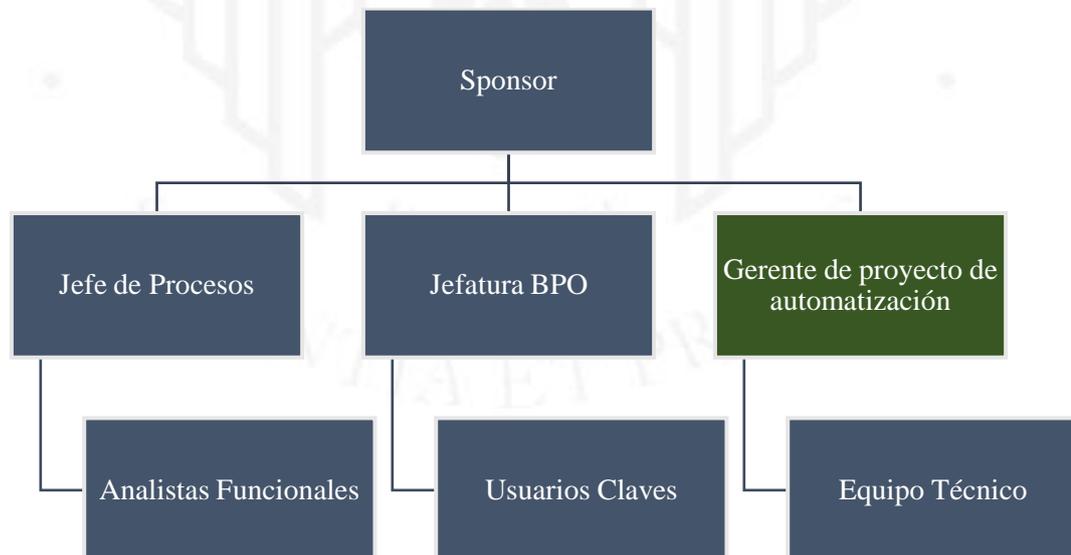
## CAPACIDAD DE GESTIÓN

En septiembre del año 2020, se constituye el comité de automatización de procesos. Este comité tiene como responsabilidad revisar las necesidades y expectativas de los empleados, definir y priorizar los requerimientos funcionales y técnicos (Product Backlog), aprobar los planes de implementación de estos requerimientos funcionales y técnicos en un plazo de dos semanas (“Sprint”) y de revisar y aprobar los productos entregados por el equipo de automatización. En el Anexo 02 se muestran las distintas presentaciones de avance de estado del proyecto, así como los acuerdos sostenidos durante estas sesiones, también en el Anexo 24 se muestran las presentaciones de Kick Off, presentaciones estado de avance y mails de coordinación con el equipo de trabajo.

El comité de automatización se presenta en la figura 2.1 estructura de trabajo, donde participo como Gerente de Proyectos de Automatización con la responsabilidad de entregar los productos priorizados por el Comité:

**Figura 2.1**

Organigrama Comité Automatización



En el Anexo 22 se visualiza el organigrama actual de la organización a la que pertenezco, donde reporto directamente a la Gerencia General de Perú.

Para lograr los objetivos de la organización directamente relacionados con la automatización de los procesos de negocio, en este comité se plantean los siguientes objetivos:

1. Implementar gradualmente las necesidades tecnológicas de los procesos de negocio en el sistema aplicando Scrum, “Scrum es básicamente un marco ágil y ligero que proporciona pasos para gestionar y controlar el proceso de desarrollo de software y productos. Scrum es la combinación del modelo iterativo y el Modelo incremental porque las construcciones son sucesivas e incrementales en términos de las características para desarrollar software orientado a objetos” (Astya et al., 2017.). Otra definición de Scrum indica que, “es un marco que puede ayudar a las personas a resolver problemas complejos y problemas adaptativos de forma productiva y creativa para producir un producto con el valor más alto. Scrum no es un proceso estandarizado en el que las personas siguen una serie definida de actividades para crear un producto de manera oportuna y rentable. Scrum es un marco para organizar y gestionar trabajo” (Freedrikson Arifin Nala et al., 2020). Por último “El marco de Scrum tiene tres roles que son los Propietarios de productos que crean y definen la prioridad del trabajo, el Scrum Master quién controla al equipo de trabajo para tener éxito de cumplir con la funcionalidad del producto, y el equipo que desarrolla la tarea siguiendo el sprint. El marco de Scrum puede ayudar a la pequeña o gran empresa a lograr sus objetivos” (Thongsukh et al., 2017). El objetivo fue entregar productos tecnológicos en un plazo no mayor a dos semanas, que permita cerrar la brecha funcional y técnica, y sobre todo permita a los empleados auto gestionar su operación evitando la dependencia de un soporte técnico ante cualquier actualización que ocurriese en el tiempo.
2. Lograr implementar el sistema para todos los productos y financieras, y con todas las funcionalidades indispensables para que operen de punta a punta de forma eficiente.
3. Lograr que los empleados utilicen el sistema en línea y como herramienta de gestión.
4. Crear tableros de control con indicadores de gestión claves y lograr que se utilicen los datos para la toma de decisiones.
5. Integrar los procesos de créditos vehiculares con las finanzas de la empresa.
6. Integrar a agentes externos (Clientes y Notarías) en los procesos de constitución de garantía de créditos vehiculares.
7. Implementar nuevos procesos de negocio que atiendan otros servicios de la empresa en el sistema.

Hasta la actualidad hemos desarrollado 24 comités y hemos obtenido los siguientes logros:

1. Lograr un nivel de madurez sólido del proceso automatizado, coberturando el 100% de funcionalidades mínimas requeridas para que los empleados puedan auto gestionar sus operaciones en el sistema, eliminando la dependencia del equipo de soporte. Inclusive el proceso automatizado cuenta con la participación de un robot.
2. Lograr que los empleados utilicen el sistema, y pasar de 4 carteras activas en setiembre 2020, a 8 carteras activas en febrero 2021 y a 24 carteras activas en la actualidad. Estas operaciones representan el 90% de la facturación de la unidad de BPO de la Empresa (Ver Anexo 2 – Presentación de estado de avance del proyecto al 24 de junio 2021). En el Anexo 10 se visualiza la lista de carteras activas en el sistema y un ejemplo de hoja de ruta de cartera activa.
3. Implementar todos los reportes de gestión y más de 20 dashboard que dan visibilidad sobre la situación de las operaciones a los clientes (Ver Anexo 04).
4. Integrar la operación con Finanzas para las carteras activas con tipo de pago al “Contado”, es decir el cliente final realiza el abono a las cuentas de la empresa, las mismas que son revisadas y aprobadas por el equipo de Finanzas.
5. Incluir a agentes externos en los diversos workflow construidos (Clientes) como actores del proceso. Los clientes inician los procesos mediante un portal externo y los formularios disponibles para dicho fin.
6. Incluir a robots como actores del proceso automatizado. Los robots realizan tareas operativas e imprimen los resultados en la solución.
7. Implementar la gestión del conocimiento del proyecto, poniendo a disposición toda la información del proyecto, así como el material de instrucción o aprendizaje sobre el software BPM, y también los reportes y archivos editables de los dashboard implementados para las entidades financieras clientes.

## APRENDIZAJE CONTINUO

Parte de la problemática descrita es que la empresa carecía de un repositorio con los documentos del proyecto, así como de instructivos o manuales de uso del sistema y que existe una alta rotación en los ejecutivos que gestionan las operaciones, es en este contexto que se despliegan las siguientes acciones y metodología para la transferencia del conocimiento que permita tener un sistema de aprendizaje continuo basado:

1. Creación de los instructivos, manuales de uso y sesiones de capacitación grabadas que le sirvan como material de consulta a los empleados durante el uso del sistema (Ver Anexo 11).
2. Tras el Go Live de cada financiera, se realizan capacitaciones, las mismas que son grabadas y, que sirven como material de consulta por los usuarios. También se realiza un acompañamiento durante las dos primeras semanas que el empleado interactúa con el sistema (Ver Anexo 12).
3. Se aplica la metodología “TTT” (Train the trainers), donde se tiene identificados a los empleados con conocimientos sólidos de gestión por procesos y uso del sistema. Estos empleados también brindan asistencia a otros empleados que recientemente interactúan con el sistema (Ver Anexo 13).
4. También se consideraron las lecciones aprendidas de la implementación, la misma que sirvió como base proponer y aplicar una metodología ágil que permita cada dos semanas construir y poner a disposición de los empleados nuevas funcionalidades en el sistema. Cito algunas lecciones aprendidas reconocidas por la Gerencia:
  - a. El alcance del proyecto fue muy ambicioso, quisimos implementar todas las funcionalidades y demoramos mucho tiempo.
  - b. Los empleados no entienden cómo funciona el sistema y las soluciones que proponen no necesariamente son las que se deben implementar.
  - c. No hubo una adecuada gestión del cambio, generando que los empleados prefieran continuar utilizando Excel.
  - d. No se realizaron pruebas de usuario hasta que la solución estuvo implementada al 100%, es algo que debemos cambiar.

Estas lecciones aprendidas fueron claves para proponer una metodología ágil que nos permita implementar funcionalidades nuevas de forma rápida (cada dos semanas), así

como iniciar con los empleados promotores y que gestionan a las principales financieras, de tal forma que se genere confianza en el equipo y paulatinamente se incorporen otras carteras.

5. Creación de repositorio compartido con acceso por parte de la Gerencia General, Gerencia de BPO y Jefatura de Procesos, donde puedan acceder a todos los documentos y entregables generados durante el desarrollo del proyecto (Ver Anexo 14).
6. Implementación de repositorios de documentos donde las financieras, clientes y empleados puedan acceder a los documentos de todas las operaciones (Ver Anexo 15).

Desde luego, aún hay un trabajo importante por desplegar en lo que respecta a aprendizaje continuo, listo la siguiente hoja de ruta:

- 1- Para que los empleados puedan auto capacitarse, se debe fortalecer el procedimiento de inducción de personal, el acceso a lectura de los instructivos de uso del sistema o visualización de videos en determinada secuencia lógica que le permita entender el proceso y el uso del sistema, la importancia de su acción y su impacto en los indicadores. También se deberá brindar acceso a los empleados según su jerarquía en la organización al sistema de gestión documental de la empresa donde encontrarán estos documentos.
- 2- Establecer un mecanismo de actualización continuo de los “trainers”, aquellos empleados que puedan absolver dudas y consultas de otros empleados. Los “trainers” son empleados de la empresa que cuentan con más horas de trabajo con el software BPM.
- 3- Difundir los resultados y ser reconocido como un agente de transformación digital bajo el concepto de agilidad utilizando software BPM y otras soluciones de inteligencia de negocios que complementan un servicio integral focalizado en la persona, y lograr que los directores, gerentes, jefaturas y personal directivo conozcan cómo desarrollar una nueva tecnología utilizando metodologías ágiles.
- 4- Lograr que se incorpore una oficina de proyectos que les permita gestionar adecuadamente sus proyectos, desde el desarrollo de la iniciativa, hasta la aprobación del proyecto, su implementación, seguimiento y control, y cierre y lecciones aprendidas del proyecto.
- 5- Incluir en la gestión de proyectos, la gestión del cambio como un pilar importante durante la implementación de una nueva tecnología.

En el ámbito personal, y relacionado a mejorar mis capacidades, he cumplido con éxito las certificaciones BPM Grado Consultant y BPM Grado Senior, siendo experto en la

implementación de herramientas de tipo BPMS, también logré obtener la certificación sobre el uso de Power BI for Analytics, aprendiendo a expresar los resultados de los procesos automatizados con Power BI, un software muy potente para la presentación de resultados mediante gráficos y vistas atractivas para los usuarios, ver tabla 3.1. Los certificados recibidos se encuentran en el Anexo 23.

**Tabla 3.1**

Certificaciones Obtenidas

Certificación	Descripción	Fecha
BPM Consultant	Curso donde se explican los conceptos básicos del BPMS, gestión documental, gestión de contenidos, comercio en línea, reglas de negocio y pruebas que capacitan para desempeñar servicios de consultoría en empresas y organizaciones en el ámbito internacional.	06/05/2015
BPM Consultant Senior	Curso donde se explican los conceptos avanzados del BPMS, integraciones, notificaciones, tratamiento de lotes de procesos, servicios web, portales externos e invitados, relaciones entre familias, conectores con office 365, ERP u otras soluciones y base de datos del BPMS.	2/09/2015
Power BI for Analytics	Curso donde se explica las opciones de configuración de Power BI. Importación de entidades, relaciones entre estas y creación de gráficos y vistas.	12/08/2019

## CONDUCTA ÉTICA

Durante el desarrollo del trabajo del presente proyecto, se ha mantenido una conducta responsable, honesta y respetuosa. Mediante la siguiente tabla donde se citan los valores que son considerados por el Project Management Institute (PMI) como código de ética y de conducta profesional del PMI.

**Tabla 4.1**

Conducto Ética.

Valores	Descripción	Aplicación
Responsabilidad	“La responsabilidad es nuestro deber de responder por las decisiones que tomamos o dejamos de tomar, las acciones que tomamos o dejamos de tomar, y las consecuencias que resultan de las mismas” (Project Management Institute, 2006),	Cumplir los acuerdos del comité demuestra una conducta responsable, de cumplimiento y compromiso con el proyecto, los plazos establecidos y el tiempo del equipo de trabajo y de la empresa. En el anexo 16 se visualiza el acuerdo en acta de comité y la comunicación de su cumplimiento.  Mi accionar
Respeto	“El respeto es nuestro deber de mostrar una alta estima por nosotros mismos, por los demás y por los recursos que se nos encomiendan. Los recursos que se nos encomienden pueden incluir personas, dinero, reputación, seguridad de los demás y recursos naturales o ambientales” (Project Management Institute, 2006).	Respetar y mostrar una alta estima por los empleados, implica actuar rápidamente ante una situación que pueda representar una amenaza que afecte su desempeño. En el anexo 17, se muestra cómo se actúa ante los problemas de lentitud en la solución, en este contexto se realiza un análisis de la infraestructura que aloja el software BPM y se gestiona el incremento de sus capacidades.
Imparcialidad	“La imparcialidad consiste en nuestro deber de tomar decisiones y actuar imparcial y objetivamente. Nuestra conducta debe estar libre de intereses propios, prejuicios y favoritismos”	No ceder ante favores, y aplicar los procedimientos establecidos para el tratamiento de las iniciativas en el Comité muestra la imparcialidad para tratar todas las iniciativas bajo el procedimiento

---

(Project Management Institute, 2006), establecido. En el anexo 18 se evidencia que se actúa de forma imparcial al orientar al equipo de trabajo a gestionar sus iniciativas según el procedimiento establecido para este fin, y no actuar con favoritismo, toda iniciativa debe pasar por aprobación del comité, quien revisa, aprueba y prioriza las mismas.

---

Honestidad	<p>“La honestidad es nuestro deber de entender la verdad y actuar de manera veraz, tanto en nuestras comunicaciones como en nuestra conducta” (Project Management Institute, 2006)</p>	<p>Gestionar los eventos, problemas e incidencias dentro de la implementación del proyecto, realizar la búsqueda de la causa raíz y actuar de forma transparente ante los usuarios, comunicando de forma precisa y honesta los acuerdos según la revisión realizada. En el Anexo 19 se muestra el acta de comité del 23/07 (Acuerdo #6) donde se reporta un problema relacionado a la confiabilidad de los datos, el mismo que se revisa con los usuarios clave al día siguiente, sábado 24/07/2021, y se comunica de forma honesta los eventos detectados, y las mejoras a incluirse para que estos eventos no se vuelvan a producir.</p>
------------	--	--

---

## LECCIONES APRENDIDAS

A continuación, describo cuatro preguntas claves para identificar las lecciones aprendidas en cualquier proyecto de implementación de alguna solución tecnológica, estas son: (1) ¿Qué estuvo bien hacer?, (2) ¿Qué estuvo bien no hacer?, (3) ¿Qué estuvo mal hacer? y (4) ¿Qué estuvo mal no hacer?

### ¿Qué estuvo bien hacer?

1. Entregar productos tecnológicos de forma gradual, y permitir que el actor del Sistema comience a utilizar la solución tecnológica en sus distintas versiones en el menor tiempo posible.
2. Checkpoint previos a la construcción de la solución tecnológica, ejecutar estas reuniones para asegurar el diseño de la solución.
3. Buscar la conformidad de los involucrados para todas las etapas de la implementación nos asegura un producto con menos defectos y en consecuencia rápidamente puesto en producción para su utilización.
4. Incluir a los empleados que serán los actores del sistema, y no solamente al Jefe o Líder de la Unidad nos permite atender las problemáticas de los empleados (todas las jerarquías), del área, del proceso y de la organización en general.
5. Dar visibilidad quincenal del estado de avance del proyecto fue muy importante para mantener informado a los involucrados sobre el estado de avance y retrasos de los requerimientos, informar sobre los riesgos y sus planes de acción y comprometer con el cumplimiento de algunas actividades de conformidad o pruebas. Las sesiones quincenales del comité de automatización fue el pilar fundamental para dar visibilidad sobre los resultados, entregar productos tangibles y valorados por las entidades financieras clientes y principalmente tras los buenos resultados, lograr que más empleados se sumen a la iniciativa.
6. Acompañar de forma cercana a los empleados durante la etapa post producción de una nueva cartera. Atender, en reuniones, las dudas, consultas y observaciones de los empleados. Este acompañamiento tiene una duración de 8 días hábiles post puesta en producción de una nueva funcionalidad.

### ¿Qué estuvo bien no hacer?

7. Ceder a presiones para aceptar cambios sobre la definición del alcance inicial.

8. No generar cambios importantes en el alcance del proyecto.
9. No colocar límites a las ideas de los empleados sobre el alcance funcional de la solución.

¿Qué estuvo mal hacer?

10. Realizar una estimación inexacta de recursos requeridos en los servidores e infraestructura tras el incremento de empleados activos en el sistema, el incremento del número de operaciones gestionadas en la solución, el incremento de documentos creados en el sistema, entre otros. El impacto fue los constantes reportes de lentitud del sistema que se pudo corregir rápidamente pero el riesgo ya se había materializado.
11. No considerar en el alcance funcional la integración con otros sistemas para obtener data maestra. Centralizar la administración de data maestra en un único sistema puede evitar tener datos maestros desactualizados y ahorrar horas hombre en el mantenimiento de los mismos.

¿Qué estuvo mal no hacer?

12. No transferir oportunamente el conocimiento desde el equipo de desarrollo hacia el equipo de mantenimiento o soporte para atención de eventos, incidencias y problemas tras la salida en vivo de la solución tecnológica. En ocasiones los eventos, incidencias o problemas reportados por los empleados tenían que ser atendidas por el equipo de desarrollo, impactando en los plazos para entregar otros proyectos.
13. No diseñar un modelo entidad relación para la explotación de información.
14. No documentar formalmente el código fuente de los procedimientos almacenados o servicios web existentes en el proceso automatizado.
15. No gestionar el cambio en la adopción de una nueva solución tecnológica por parte de los empleados. No tener identificado a los empleados promotores o detractores no permitió anticiparnos y trabajar de manera diferenciada con los distintos empleados para que el proceso de adopción de la solución sea el idóneo.

A continuación, en la Figura 4.1 se muestra la matriz de lecciones aprendidas utilizadas para este fin.

**Figura 5.1**

Matriz de Lecciones Aprendidas

## Lecciones Aprendidas

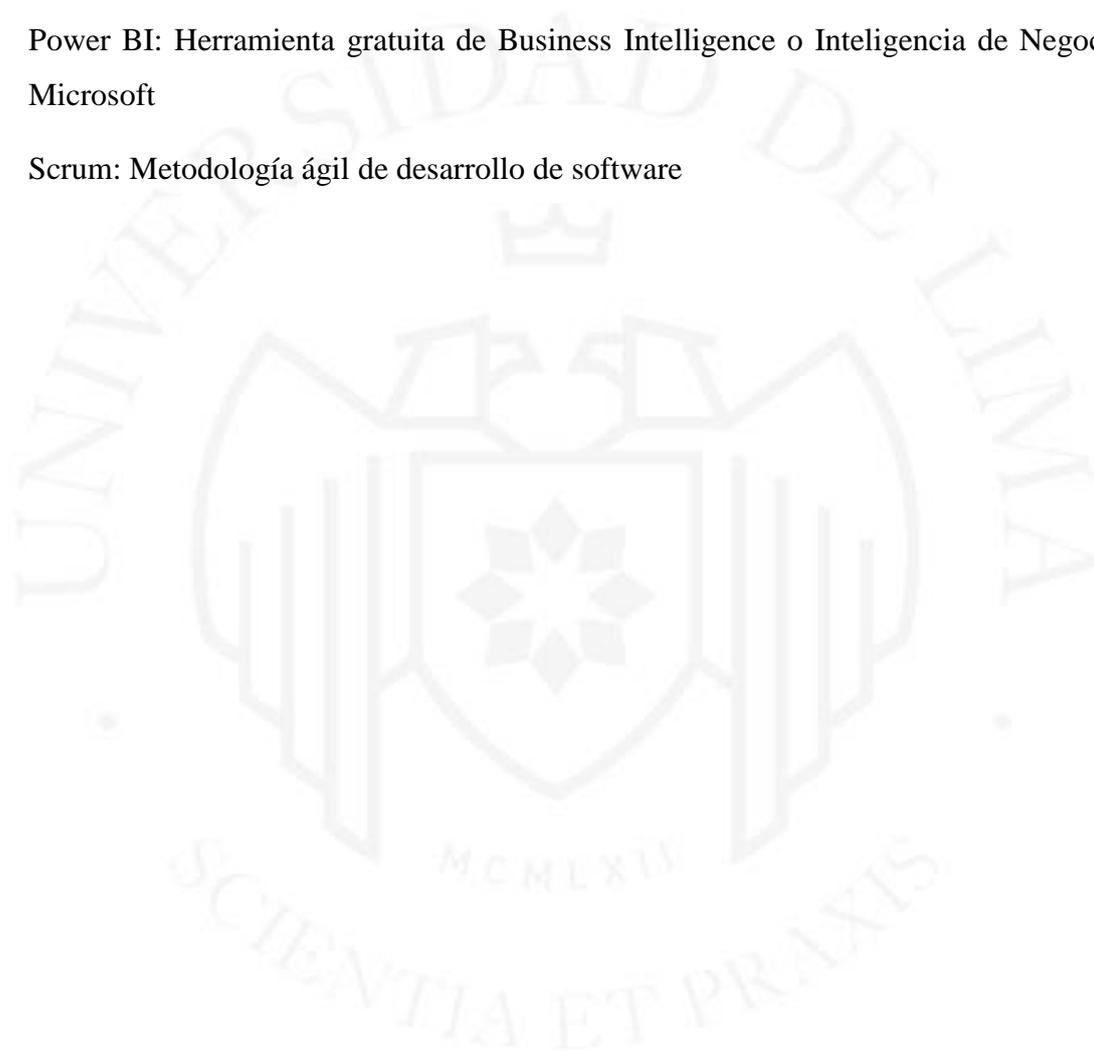
	Hacer	No Hacer
<b>Bien</b>	<p><b>¿Qué estuvo bien hacer?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar productos tecnológicos de forma gradual</li> <li>Checkpoints previos a construcción de solución tecnológica</li> <li>Buscar la conformidad de todas las partes para cada etapa de implementación</li> <li>Dar visibilidad quincenal del estado de avance del proyecto</li> <li>Acompañar de forma cercana durante toda la etapa de soporte post producción</li> <li>Considerar las opiniones de todos los empleados, y actores del sistema, y no sólo la del líder</li> </ul>	<p><b>¿Qué estuvo bien no hacer?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ceder a presiones para aceptar cambios sobre la definición del alcance inicial</li> <li>No generar cambios importantes en el alcance del proyecto (controlable)</li> <li>No colocar límites a las ideas de los empleados sobre el alcance funcional de la solución (Todo es posible hacer).</li> </ul>
<b>Mal</b>	<p><b>¿Qué estuvo mal hacer?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una estimación sobre los recursos de los servidores e infraestructura tras el incremento de carteras activas sin participación del fabricante.</li> <li>No considerar en el alcance funcional la integración con otros sistemas para obtener data maestra (Data maestra centralizada)</li> </ul>	<p><b>¿Qué estuvo mal no hacer?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No transferir oportunamente el conocimiento desde el equipo de desarrollo hacia el equipo de mantenimiento o soporte para atención de eventos, incidencias y problemas.</li> <li>No diseñar un modelo entidad relación para la explotación de información.</li> <li>No documentar formalmente el código fuente de los procedimientos almacenados o servicios web existentes en el proceso automatizado</li> <li>No gestionar el cambio de forma adecuada, no tener identificados a los empleados promotores o detractores</li> </ul>



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Diccionario de los términos especializados empleados en el proyecto.

- BPMS: Business Process Management System o Sistema de Gestión por Procesos
- SUNARP: Superintendencia Nacional de Registros Públicos
- BPMN: Business Process Model and Notation (Notación estándar de modelado de procesos)
- Power BI: Herramienta gratuita de Business Intelligence o Inteligencia de Negocios de Microsoft
- Scrum: Metodología ágil de desarrollo de software



## REFERENCIAS

- Project Management Institute. (2006). Code of Ethics and Professional Conduct. Project Management Institute, Pennsylvania.
- Astya, P. N., Galgotias University. School of Computing Science and Engineering, Institute of Electrical and Electronics Engineers. Uttar Pradesh Section, & Institute of Electrical and Electronics Engineers. (2017). IEEE International Conference on Computing, Communication and Automation (ICCCA 2017): proceeding: on 5th-6th May, 2017.
- Delgado, A., & Calegari, D. (2019, September 1). A generic BPMS user portal for business processes execution interoperability. Proceedings - 2019 45th Latin American Computing Conference, CLEI 2019. <https://doi.org/10.1109/CLEI47609.2019.235117>
- Ternopil's'kyi natsional'nyy ekonomichnyy universytet, IEEE Czechoslovakia Section, & Institute of Electrical and Electronics Engineers. (2020). 2020 10th International Conference on Advanced Computer Information Technologies: ACIT'2020: conference proceedings: Deggendorf, Germany, September 16-18, 2020.
- Vázquez-Ingelmo, A., García-Holgado, A., García-Peñalvo, F. J., & Therón, R. (2020, November). A Dashboard to Support Decision-Making Processes in Learning Ecosystems: A Metamodel Integration. In Proceedings of the 2020 European Symposium on Software Engineering (pp. 80-87).
- Arifin, N. F., Purwandari, B., & Setiadi, F. (2020, November). Evaluation and recommendation for scrum implementation improvement with hybrid scrum maturity model: a case study of a new telco product. In 2020 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS) (pp. 178-183). IEEE.
- Thongsukh, S., & Ayuthaya, S. D. N. (2017, March). Startup framework based on scrum framework. In 2017 International Conference on Digital Arts, Media and Technology (ICDAMT) (pp. 458-463). IEEE.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ramos-Merino, M., Santos-Gago, J. M., Álvarez-Sabucedo, L. M., Alonso-Roris, V. M., & Sanz-Valero, J. (2019). BPMN-E2: a BPMN extension for an enhanced workflow description. *Software and Systems Modeling*, 18(4), 2399–2419. <https://doi.org/10.1007/s10270-018-0669-2>
2. Schwaber, K., & Sutherland, J. (2017). *The Scrum Guide™ The Definitive Guide to Scrum: The Rules of the Game*.



ANEXOS

ANEXO 01 – Avances del Comité

Figura 9.1

Información de contexto de la Empresa



Figura 9.2

Modelo CANVAS de la Empresa

### BPO Perú tiene como objetivo ser reconocidos como líderes del mercado y convertirse en socios estratégicos de sus clientes (1/2)

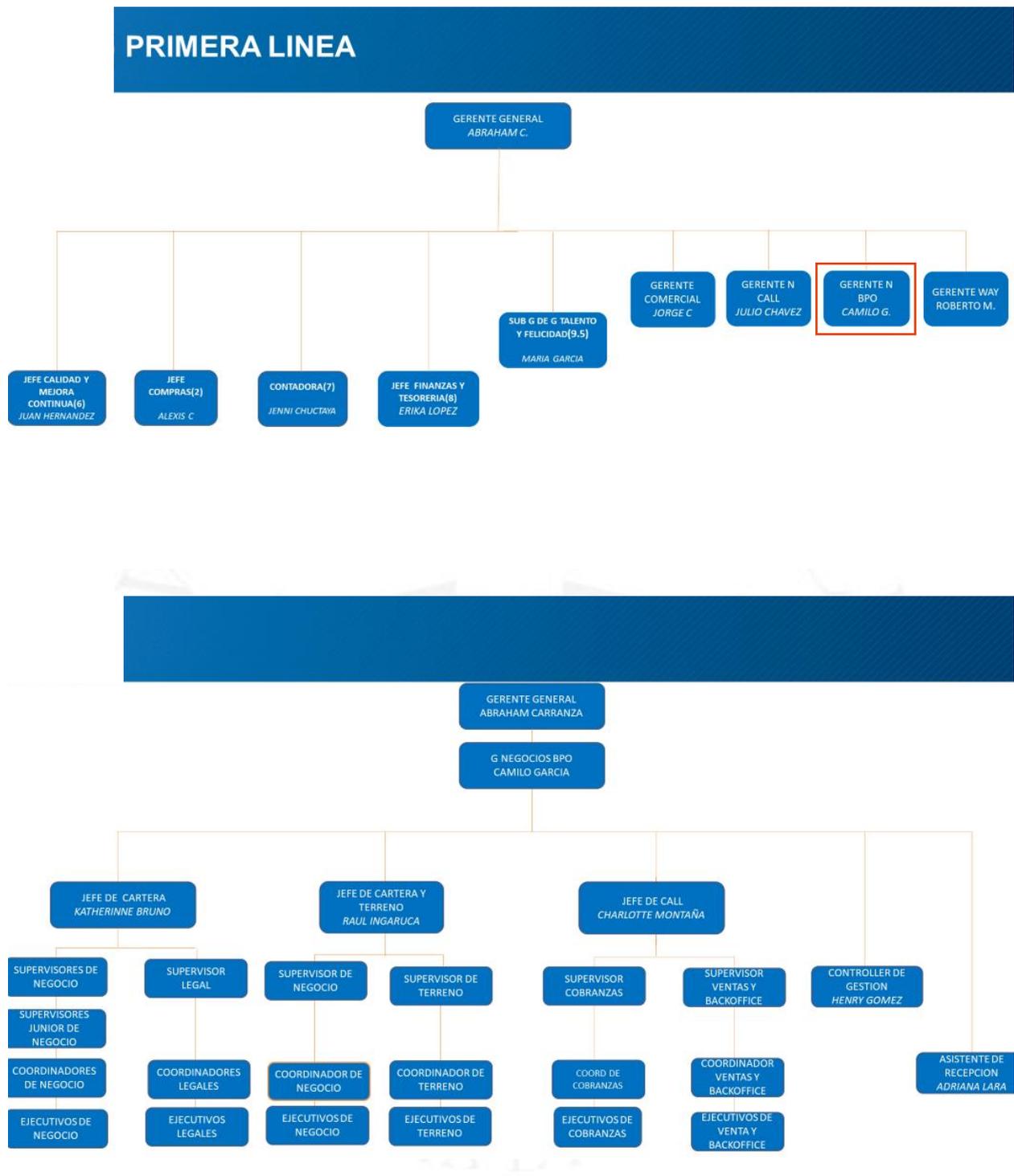
Benchmark				
<b>Socios clave</b> Partners tecnológicos que ofrecen soluciones flexibles y completas, aportan conocimiento y experiencia sobre la oferta de las nuevas tendencias tecnológicas para la generación de una propuesta de valor robusta. Clientes estratégicos que están preparados y dispuestos a: ✓ Aceptar la ejecución de pruebas piloto, por parte de IBR, sobre nuevos procesos y herramientas tecnológicas en los servicios que les brindamos. ✓ Implementar en todo el servicio, luego de pruebas exitosas, las propuestas de nuevos procesos y herramientas tecnológicas. Red de notarios para la reducción de costos por volumen y atención rápida de los requerimientos.	<b>Actividades clave</b> 1. Tratamiento personalizado de la cuenta con enfoque en la relación de largo plazo, crecimiento de la cuenta, promoción de la marca IBR y cero pendientes. 2. Monitoreo y vigilancia continua de las tendencias tecnológicas. 3. Implementación y comercialización de soluciones tecnológicas adaptables, rentables y factibles de ejecutar.  <b>Recursos clave</b> Gerente BPO asumiendo también el rol de client manager, cumpliendo con la actividad clave. Equipo de innovación responsable de las actividades clave. Equipo de abogados para identificar opciones y lineamientos legales en las oportunidades de mercado reconocidas en la actividad.	<b>Propuesta de valor</b> El objetivo de BPO Perú es convertirnos en líderes del mercado y ser reconocidos por nuestros clientes como sus socios estratégicos, mediante el conocimiento de nuestros clientes y su negocio para: • entender sus necesidades actuales y futuras. • mostrar casos de éxito de experiencias anteriores y actuales en la propuesta del portafolio de soluciones tecnológicas. • proponer un servicio que refleje y exprese lo que el cliente necesita, de acuerdo a su modelo de negocio (ejemplo: mayor recuperación, externalización, eficiencia, mayor ISC, ventas, otros), y	<b>Relaciones con clientes</b> • Relación cercana con el cliente por parte del Gerente BPO en rol client manager, para el entendimiento, evidencia y resolución de sus necesidades. • Relevamiento de los procesos, objetivos e indicadores del negocio del cliente para la propuesta del servicio.  <b>Canales</b> • Con objetivos comerciales y de estrategia, los brokers y gerentes de IBR (desde Gerente BPO) utilizan: visitas directas, mensajes vía whatsapp, llamadas telefónicas, correos electrónicos. • Para la operación, el equipo de BPO utiliza: plataformas de clientes, llamadas telefónicas, correos electrónicos.	<b>Segmentos de clientes</b> Se reconoce a los clientes según el mercado y rol en la cadena de valor: • Financiero automotriz ✓ Bancos y financieras: servicios asociados a entrega de crédito, constitución de garantía, leasing, posventa y cobranza judicial. ✓ Concesionarios: servicios asociados a transferencia vehicular y atención posventa. ✓ Clientes finales: alzamiento de garantía. • Financiero hipotecario ✓ Bancos: entrega de crédito • Educación ✓ Instituciones de enseñanza superior
<b>Estructura de costos</b> Los costos varían según los servicios brindados: Para servicios a bancos y financieras: ✓ Costo notarial ✓ SMS y e-mail masivo ✓ Uso de lector biométrico (por cantidad de lecturas) Para servicios a clientes finales: ✓ "Pago efectivo" (recaudación de ventas)		<b>Fuentes de ingresos</b> Los ingresos varían con respecto a la cantidad de casos asignados por bancos, financieras y concesionarios y las ventas telefónicas: • Uso de lector biométrico • Constitución de garantías • Cartas notariales • Transferencias vehiculares • Cobranza selectiva	• Delivery de documentos • Ejecución extrajudicial • Estudio de placas • Inmatriculación • Leasing vehicular • Ventas de levantamiento de transferencia	

### BPO Perú tiene como objetivo ser reconocidos como líderes del mercado y convertirse en socios estratégicos de sus clientes (2/2)

Benchmark				
<b>Socios clave</b> En proyecto: • Convertirnos en partners de la Asociación automotriz del Perú para mejorar la percepción de la marca IBR ante los clientes de los segmentos concesionarios y financieras automotriz.	<b>Actividades clave</b> 1. Observación permanente de las necesidades del mercado para identificar oportunidades de crear servicios y expandir los actuales.  <b>Recursos clave</b> • Plataformas tecnológicas web y soportadas por los partners.	<b>Propuesta de valor</b> • brindar un servicio superior a la operación in-house y a la propuesta del mercado, óptimo y eficiente, garantizando el cumplimiento de los objetivos acordados.	<b>Relaciones con clientes</b> • Presentaciones periódicas de alto nivel para informar a los clientes sobre el avance de los objetivos acordados y propuesta de nuevos servicios.  <b>Canales</b> En proyecto: • Para promoción de la marca: Difusión de boletines con noticias e información del sector automotriz en Perú y el mundo mediante correo electrónico a las concesionarias y financieras del país.	<b>Segmentos de clientes</b>
<b>Estructura de costos</b>		<b>Fuentes de ingresos</b>		

Figura 9.3

Organigrama de la Empresa



**Figura 9.4**

Representación ilustrativa del proceso automatizado de la empresa

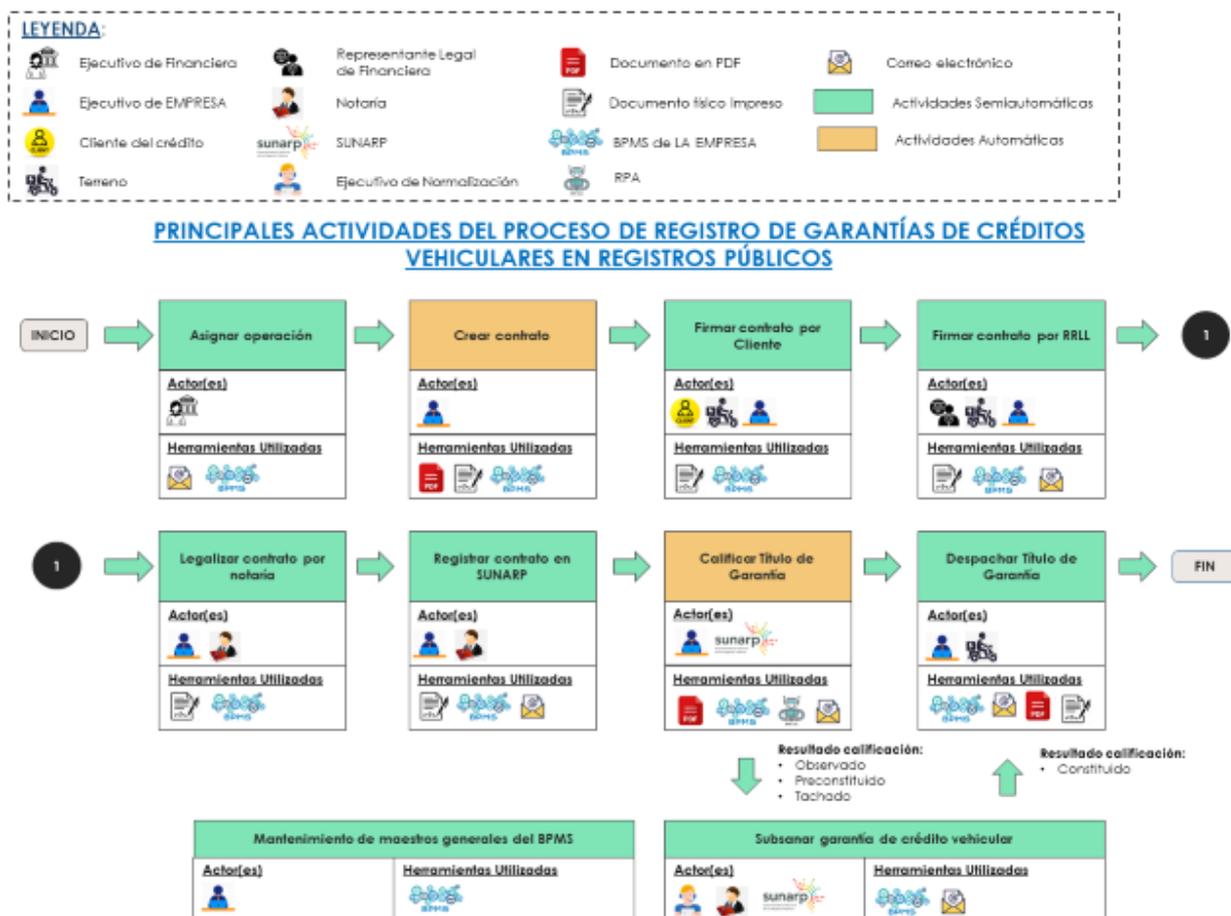


Tabla 9.1

Lista de procesos automatizados

Macro proceso	Proceso	Sub Proceso	Responsable de proceso
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Seguimiento individual de operaciones de créditos vehiculares (End to end)	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Asignación individual de operaciones por financiera	Financiera que asigna operaciones a Empresa de Servicios de Tercerización de Servicios Financieros
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Asignación masiva de operaciones	Ejecutivo BPO que recibe asignaciones de financieras

Macro proceso	Proceso	Sub Proceso	Responsable de proceso
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Confirmación masiva de contratos enviados para firma de clientes	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Confirmación masiva de contratos firmados por clientes	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Confirmación masiva de contratos enviados para firma del representante legal de financiera	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Confirmación masiva de contratos firmados por representante legal financiera	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Confirmación masiva de documentos entregados a notaría	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Confirmación masiva de contratos legalizados por Notaría	Notaría que realiza la legalización de documentos de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Registro masivo de operaciones en SUNARP	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Resultados de calificación de operaciones en SUNARP	RPA búsqueda de títulos

Macro proceso	Proceso	Sub Proceso	Responsable de proceso
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Subsanación de procesos observados, tachados, pre constituidos o liquidados	Ejecutivo de normalización asignado a la subsanación de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Validación masiva del perfeccionamiento de títulos de garantías de operaciones	Ejecutivo de documentación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Despacho masivo de operaciones a clientes	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Actualización masiva de inscripción de placas	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Actualización masiva de datos de operación	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Confirmación masiva de operaciones facturadas	Ejecutivo de Finanzas
Operaciones de créditos vehiculares	Constitución de garantías de créditos vehiculares	Confirmación masiva de devoluciones efectuadas	Ejecutivo BPO asignado al seguimiento de la operación

## ANEXO 02 – Avances y acuerdos del Comité

### Presentación de avance del Comité



1 Status Proyecto Auraportal 10.09.20; Auraportal 18.09.20; Auraportal 02.10.20; Auraportal 09.10.20; Auraportal 23.10.20; Auraportal 30.10.20;



2 Status Proyecto



3 Status Proyecto



4 Status Proyecto



5 Status Proyecto



6 Status Proyecto



7 Status Proyecto Auraportal 06.11.20; Auraportal 20.11.20; Auraportal 04.12.20; Auraportal 18.12.20; Auraportal 15.01.20; Auraportal 29.01.20;



8 Status Proyecto



9 Status Proyecto



10 Status Proyecto



11 Status Proyecto



12 Status Proyecto



13 Status Proyecto Auraportal 12.02.20; Auraportal 16.04.20; Auraportal 30.04.20; Auraportal 14.05.20; Auraportal 01.06.20; Auraportal 24.06.20;



16 Status Proyecto



17 Status Proyecto



18 Status Proyecto



19 Status Proyecto



20 Status Proyecto



21 Status Proyecto Auraportal 09.07.20; Auraportal 23.07.20; Auraportal 20.08.20; Auraportal 03.09.20;



22 Status Proyecto



23 Status Proyecto



24 Status Proyecto

### Acuerdos del Comité



13 Acta Comité Aura 12.02.2021.pdf



15 Acta Comité Auraportal 26.03.2021.pdf



16 Acta Comité Auraportal 16.04.2021.pdf



17 Acta Comité Auraportal 30.04.2021.pdf



18 Acta Comité Auraportal 14.05.2021.pdf



19 Acta Comité Auraportal 01.06.2021.pdf



21 Acta Comité Auraportal 09.07.2021.pdf



22 Acta Comité Auraportal 23.07.2021.pdf



23 Acta Comité Auraportal 20.08.2021.pdf



### ANEXO 03 – Cierre de Brecha Funcional

Se realizan circuitos de calidad, talleres con participación de distintos usuarios clave de negocio, donde se identifican las brechas funcionales existentes, y si estas son indispensables, necesarias o deseables, producto de esas reuniones es que se elabora la siguiente lista de requerimientos.

**Tabla 9.2**

Lista de funcionalidades para cierre de brechas

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
1	ACTUALIZAR LISTA DE CONCESIONARIOS EN EXCEL DE ASIGNACIÓN MASIVA	ENZO TELLO	NECESARIO
2	ACTUALIZAR LISTA FINAL DE CONCESIONARIOS PARA ASIGNACIÓN INDIVIDUAL DE OPERACIONES.	ENZO TELLO	NECESARIO
3	INCLUIR DIRECCIÓN DE CLIENTE EN EXCEL DE ASIGNACIÓN MASIVA	ENZO TELLO	NECESARIO
4	REVISAR LA INCLUSIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL CLIENTE, MONTO DERECHO NOTARIAL Y REGISTRAL EN EL REPORTE GENERAL DE OPERACIONES.	ENZO TELLO	NECESARIO
5	REVISAR MARCA Y ESTADO CIVIL CUANDO SE REGISTRA UNA OPERACIÓN POR ASIGNACIÓN MASIVA EN LA CARTERA DE BANBIF	ENZO TELLO	NECESARIO

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
6	CUANDO SE CREA UNA OPERACIÓN CON TIPO DE COMPRA "COMPRA-PARA", EL FORMATO CREADO NO ES EL CORRECTO.	ENZO TELLO	NECESARIO
7	IMPLEMENTAR ENVÍO AUTOMÁTICO DE CORREO DESDE AURAPORTAL PARA BBVA.	ENZO TELLO	NECESARIO
8	INCORPORAR LA IDENTIFICACIÓN DE EXTRACCIÓN DE LIQUIDACIÓN PARA CONFIRMAR QUE SE FACTURÓ (CREAR UN FORMULARIO DONDE EL USUARIO DE TESORERÍA DEBERÁ ADJUNTAR TODAS LAS OPERACIONES QUE YA SE FACTURARON). SE PUEDE INCLUIR QUIÉN DE FACTURACIÓN REALIZÓ LA TAREA.	ERIKA LOPEZ	NECESARIO
9	INCORPORAR EL NRO. DE DNI EN EL FORMULARIO DE REVISAR PAGO DE TESORERÍA	ERIKA LOPEZ	NECESARIO
10	MODIFICAR EL MECANISMO DE INGRESO DE DATOS BANCARIOS EN EL FORMULARIO EN AURAPORTAL	ERIKA LOPEZ	INDISPENSABLE
11	EL REPORTE DE FACTURACIÓN DEBE CONSIDERAR:	ERIKA LOPEZ	INDISPENSABLE

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
	1. FECHA DE PAGO (@DESDE FECHA1 @HASTA FECHA2).		
12	EL REPORTE DE FACTURACIÓN DEBE CONSIDERAR TODAS LAS OPERACIONES ASIGNADAS EN EL MES (PAGADO VS NO PAGADO).	ERIKA LOPEZ	INDISPENSABLE
13	EL REPORTE DE FACTURACIÓN DEBE CONSIDERAR TODAS LAS OPERACIONES HISTÓRICAS	ERIKA LOPEZ	DESEABLE
14	LIBERAR VALIDACIÓN DE CONCESIONARIO EN EXCEL DE ASIGNACIÓN MASIVA.	RAÚL NUÑEZ	NECESARIO
15	SE REQUIERE ACTUALIZAR LA HOJA DE RUTA DE ACCESO CREDITICIO SEGÚN PESTAÑA "HOJA RUTA ACCESO" ACCESO CREDITICIO - CONTRATO CON FIRMA ACCESO CREDITICIO - CONTRATO SIN FIRMA	RAÚL NUÑEZ	INDISPENSABLE
16	CUANDO NO SE REQUIERE RECTIFICACIÓN DE UNA OPERACIÓN PRECONSTITUIDA, EL PROCESO DEBERÍA ESPERAR A QUE SE INSCRIBA LA PLACA PARA	RAÚL NUÑEZ	INDISPENSABLE

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
	TERMINAR (CONSTITUYA LA GARANTÍA).		
17	CUANDO SE OBSERVA UNA OPERACIÓN Y NORMALIZACIÓN LA ATIENDE, AL TERMINAR, ESTA NO ACTUALIZA LA OPERACIÓN A CONSTITUIDO.	RAÚL NUÑEZ	INDISPENSABLE
18	CUANDO SE REQUIERE RECTIFICACIÓN DE UNA OPERACIÓN PRECONSTITUIDA, NO ESTÁ CREANDO LA ASIGNACIÓN A NORMALIZACIÓN.	RAÚL NUÑEZ	INDISPENSABLE
19	COORDINAR CON INGRID TEJADA ACCESO CREDITICIO PARA CREACIÓN AUTOMÁTICA DE OPERACIONES EN AURAPORTAL (INTEGRAR CON WORKFLOW ACCESO).	RAÚL NUÑEZ	DESEABLE
20	INCLUIR TIPO DE PRODUCTO COMO UNA COLUMNA ADICIONAL EN LA CARGA DE ASIGNACIÓN MASIVA (EVALUAR SI SE PUEDE REUTILIZAR ALGUNA COLUMNA) Ej. Utilizar la columna "Observaciones" o "Lugar Recojo"	RAÚL NUÑEZ	NECESARIO

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
21	LIBERAR VALIDACIÓN DE ESTADO CIVIL DEUDOR 1 EN EXCEL DE RAÚL ASIGNACIÓN MASIVA Y NUÑEZ/ENZO ESTANDARIZAR ESTADOS CIVIL A TELLO NIVEL DE AURAPORTAL.		NECESARIO
22	INCORPORAR LA FUNCIONALIDAD DE ACTUALIZAR PLACAS, MOTOR Y SERIE EN LA ETAPA DE "CONFIRMACIÓN PARA REGISTRO EN SUNARP".	RAÚL NUÑEZ/ENZO TELLO	NECESARIO
23	INCORPORAR LA FUNCIONALIDAD DE ACTUALIZAR PLACAS, MOTOR Y SERIE EN LA ETAPA DE "REGISTRO SUNARP"	RAÚL NUÑEZ/ENZO TELLO	NECESARIO
24	INCORPORAR LA FUNCIONALIDAD DE ACTUALIZAR PLACAS, MOTOR Y SERIE EN LA ETAPA DE "RESULTADOS DE CALIFICACIÓN"	RAÚL NUÑEZ/ENZO TELLO	NECESARIO
25	INCORPORAR LA FUNCIONALIDAD DE ACTUALIZAR PLACAS, MOTOR Y SERIE EN LA ETAPA DE "CARGA DE PLACAS".	RAÚL NUÑEZ/ENZO TELLO	NECESARIO
26	RETIRAR PASO DE ENVÍO DE DOCUMENTOS A FIRMA DE RRL PARA LA CARTERA PALANTE	SELENE TALAVERANO	INDISPENSABLE

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
	PRODUCTO CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA		
27	AGREGAR LISTA DE OPCIONES DE RESULTADOS DE CALIFICACIÓN EN EXCEL 7	SELENE TALAVERANO	NECESARIO
28	EL PASO DE ENVÍO DE DOCUMENTOS A NOTARÍA ESTÁ DISEÑADO EN FUNCIÓN A QUE EL ROL NOTARÍA SEA QUIEN INTERACTÚE CON EL SISTEMA.	SELENE TALAVERANO	NECESARIO
29	INCORPORAR INDICACIONES A NORMALIZACIONES EN LA ETAPA DONDE SE REGISTRAN LOS RESULTADOS DE LA CALIFICACIÓN. ESE COMENTARIO INCLUIRLO EN EL MAIL	SIDNEY MUÑOZ	NECESARIO
30	DOCUMENTACIÓN SE ENCARGA DE VALIDAR O NO LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS: 1. EN CASO SE INDIQUE QUE NO REQUIERE VALIDACIÓN CUANDO ESTÁ PRE-CONSTITUIDA, YA NO DEBERÍA HABILITAR LA TAREA NUEVAMENTE CUANDO SE CONSTITUYA LA GARANTÍA.	SIDNEY MUÑOZ	INDISPENSABLE
31	INCLUIR USUARIO DE DOCUMENTACIÓN QUE REALIZA LA	SIDNEY MUÑOZ	NECESARIO

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
	VALIDACIÓN. SIDNEY ENVIA LA LISTA DE EJECUTIVOS		
	INCLUIR NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA POR CADA OPERACIÓN QUE REQUIERE REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN DESPUES DE HABER SIDO RECTIFICADAS:		
32	<ul style="list-style-type: none"> <li>* id AURAPORTAL</li> <li>* COMENTARIOS A</li> <li>NORMALIZACIÓN (DE</li> <li>DOCUMENTACIÓN)</li> <li>* TITULO DE RECTIFICACIÓN</li> <li>* FECHA DE INSCRIPCIÓN</li> <li>* ARCHIVOS ADJUNTOS</li> </ul>	SIDNEY MUÑOZ	NECESARIO
	CUANDO SE INDICA QUE REQUIERE RECTIFICACIÓN UNA OPERACIÓN SEA PRE-CONSTITUIDA O CONSTITUIDA, UNA VEZ SIDNEY MUÑOZ RECTIFICADA TIENE QUE REGRESAR A DOCUMENTACIÓN PARA UNA NUEVA VALIDACIÓN.		
34	INCLUIR EN LA HOJA DE RUTA LA ETAPA DE SI REQUIERE O NO IR A DOCUMENTACIÓN.	SIDNEY MUÑOZ	NECESARIO

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
35	<p>INCORPORAR FUNCIONALIDAD DONDE EL USUARIO PUEDA CONSTITUIR LAS GARANTÍAS DESDE PRE-CONSTITUIDAS A CONSTITUIDAS (INACTIVA EL TICKET EN NORMALIZACIONES Y ACTUALIZA ESTADO A INSCRITO).</p>	SIDNEY MUÑOZ	DESEABLE
36	<p>REPORTE DE OPERACIONES PARA DOCUMENTACIÓN, DONDE DEBERÁN FIGURAR TODAS LAS OPERACIONES QUE ESTÁN O HAN PASADO POR LA ETAPA DE DOCUMENTACIÓN (CONFORMES Y NO CONFORMES).</p>	SIDNEY MUÑOZ	INDISPENSABLE
37	<p>INCORPORAR FUNCIONALIDAD DE ACTUALIZAR INFORMACIÓN (COMENTARIOS DE DOCUMENTACIÓN, ARCHIVOS ADJUNTOS, ETC.) DE OPERACIONES QUE REQUIEREN RECTIFICACIÓN, SOBRE EL PROCESO DE NORMALIZACIONES.</p>	SIDNEY MUÑOZ	DESEABLE
38	<p>RETIRAR PROCEDE Y FECHA EJECUCIÓN EN EL FORMULARIO DE "CONTROL" EN LAS TAREAS DE GESTIÓN OBSERVADAS/PRECONSTITUIDAS/R RECTIFICADAS.</p>	YESSICA DE CRISOSTOMO	NECESARIO

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
39	ACTUALIZAR LISTA DE EJECUTIVOS DE NORMALIZACIÓN.	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE
40	<p>REDISEÑO DE WORKFLOW:</p> <p>- CUANDO SE OBSERVA UNA OBSERVADA, SE CREA UN TICKET NUEVO.</p>	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE
41	<p>REDISEÑO DE WORKFLOW:</p> <p>- CUANDO SE CONSTITUYE UNA PRECONSTITUIDA, SIEMPRE VA A DOCUMENTACIÓN, INCLUSO SI YA CUENTA CON UNA TAREA DE REVISIÓN DE OPERACIÓN "PRE-CONSTITUIDA".</p>	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE
42	<p>REDISEÑO DE WORKFLOW:</p> <p>- CUANDO SE CONSTITUYE UNA OBSERVADA, SI O SI VA A DOCUMENTACIÓN</p>	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE
43	<p>INCLUIR NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA POR CADA TICKET DE NORMALIZACIÓN CREADO EN EL SISTEMA</p> <p>* ESTADO INICIAL DE OPERACIONES</p> <p>* CARTERA</p> <p>* PRODUCTO</p> <p>* NRO. DE OPERACIÓN FINANCIERA</p> <p>* NOMBRE DEL CLIENTE</p> <p>* ARCHIVOS ADJUNTOS</p>	YESSICA CRISOSTOMO	NECESARIO

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
	<p>normalizacion@empresatercerizacióndese rviciosfinancieros.com.pe</p> <p>Pulsa aquí para ingresar a la tarea</p>		
44	IMPLEMENTAR TRASLADO DE DOCUMENTO Y COMENTARIO DE DOCUMENTACIÓN HACIA NORMALIZACIONES	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE
45	INCLUIR PLACA, ZONA REGISTRAL EN EL REGISTRO DE LA CALIFICACIÓN DE SUNARP DE NORMALIZACIONES	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE
46	REDISEÑO DE FORMULARIOS DE NORMALIZACIONES, ORDEN DEL DICCIONARIO DE DATOS Y CONEXIÓN CON EL FLUJO PRINCIPAL DE BPO	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE
47	ACTUALIZAR LISTA DE DIAGNÓSTICO, ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN Y ACCIONES	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE
48	EN EL FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE GARANTÍAS DE NORMALIZACIONES, SE DEBE INCLUIR FECHA INSCRIPCIÓN DE PLACA Y FECHA DE TRASLADO DE GM A PLACA	YESSICA CRISOSTOMO	INDISPENSABLE

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
49	INCORPORAR FUNCIONALIDAD DONDE EL USUARIO DE NORMALIZACIONES PUEDA CONSTITUIR LAS GARANTÍAS DESDE PRE-CONSTITUIDAS A CONSTITUIDAS DE FORMA MASIVA.	YESSICA CRISOSTOMO	NECESARIO
50	PARA CARGA MASIVA DE CONSTITUCIÓN DE OPERACIONES PRE-CONSTITUIDAS SE DEBE INGRESAR LOS SIGUIENTES DATOS: - ID NORMALIZACIÓN - NOMBRE COMERCIAL FINANCIERA - NRO. OPE. FINANC. - MOTOR - SERIE - CLIENTE (DEUDOR 1) - CONSTITUYENTE 1 - CONSTITUYENTE 2 - FECHA DE ASIGNACIÓN A NORMALIZACIÓN - TITULO - PARTIDA - PLACA - PARTIDA DE PLACA - FECHA INSCRIPCIÓN PLACA - FECHA DE TRASLADO DE GARANTIA A PLACA	YESSICA CRISOSTOMO	NECESARIO

NRO	REQUERIMIENTO	SOLICITANTE(S)	CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTO
51	REDISEÑAR EL PROCESO DE CONFIRMACIÓN DE PAGOS AL CONTADO EN EL FLUJO TRONCAL DE BPO	ERIKA LOPEZ	NECESARIO

**Figura 9.5**

Información de estado de avance de circuitos de calidad realizado.

**[AURAPORTAL] - Circuitos de Calidad sobre Flujo Principal de BPO**

 Carlos Ismodes  
 Mar 29/09/2020 11:22  
 Para: Raul Nunez; Katherine Bruno; Enzo Tello  
 CC: Jania Alborno; Javier Ravello; Abraham Carranza  
 Estimados,

Para informar el status de avance y remitir los entregables para que ya los puedan ir usando conforme a lo realizado la semana anterior. Para cada cartera, se entrega los siguientes documentos:

- Base de asignación masiva de operaciones.
- Bases de carga de todas las etapas del proceso en Auraportal (7 en total)
- Reporte general de operaciones de la cartera considerando el mismo modelo de datos de los dashboard.

Raúl puedes acceder a los documentos a través del siguiente enlace [ACCESO - Garantías](#)  
 Enzo puedes acceder a los documentos para la cartera BANBIF a través del siguiente enlace [BANBIF - Garantía](#) y para la cartera BBVA en [BBVA - Garantía](#).

Para ambos desestimar los excel que venían trabajando anteriormente, por el momento mientras que se culmine con las demás carteras. En todos los formularios, utilizar el botón que registra "Carga v2".

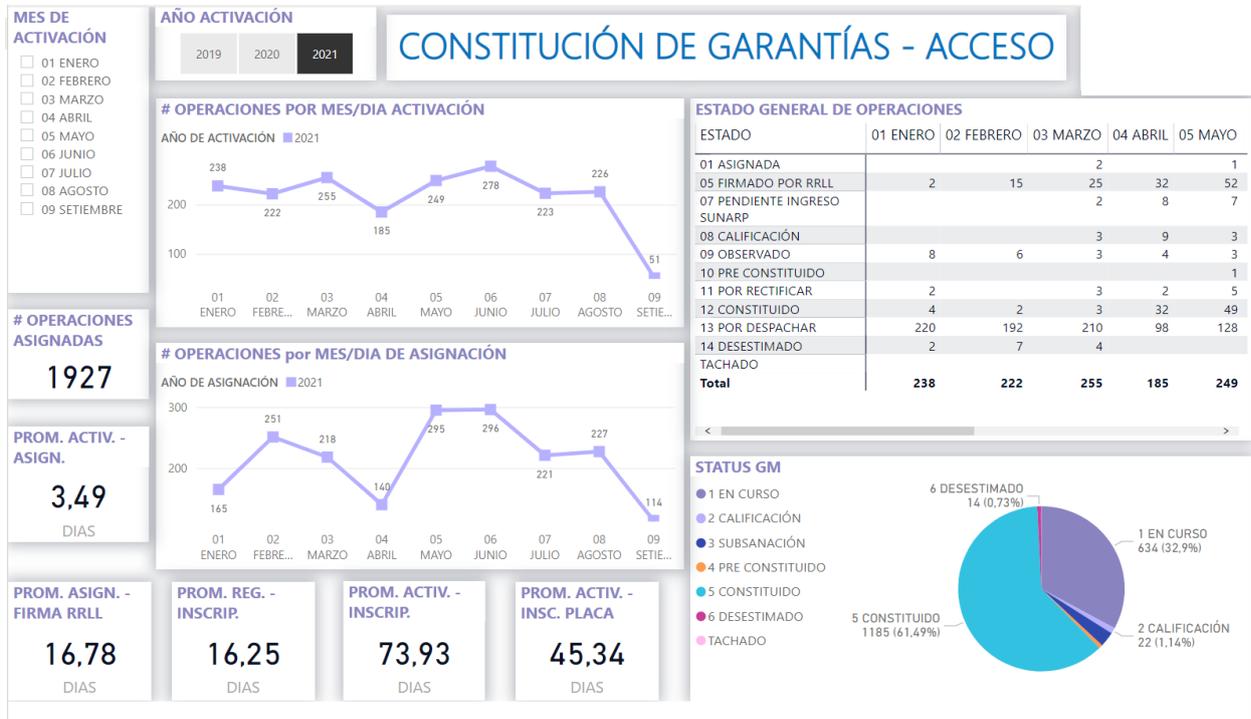
Cualquier duda o consulta a su disposición, el detalle de las mejoras implementadas en el cuadro adjunto:

NRO	DESCRIPCIÓN	SOLICITANTE(S)	STATUS
1	LIBERAR VALIDACIÓN DE ESTADO CIVIL DEUDOR 1 EN EXCEL DE ASIGNACIÓN MASIVA Y ESTANDARIZAR ESTADOS CIVIL A NIVEL DE AURAPORTAL.	RAÚL NUÑEZ/ENZO TELLO	100%
2	LIBERAR VALIDACIÓN DE CONCESIONARIO EN EXCEL DE ASIGNACIÓN MASIVA.	RAÚL NUÑEZ	100%
3	SE REQUIERE ACTUALIZAR LA HOJA DE RUTA DE ACCESO CREDITICIO SEGÚN PESTAÑA "HOJA RUTA ACCESO" ACCESO CREDITICIO - CONTRATO CON FIRMA ACCESO CREDITICIO - CONTRATO SIN FIRMA	RAÚL NUÑEZ	100%
4	ACTUALIZAR LISTA DE CONCESIONARIOS EN EXCEL DE ASIGNACIÓN MASIVA	ENZO TELLO	100%
5	ACTUALIZAR LISTA FINAL DE CONCESIONARIOS PARA ASIGNACIÓN INDIVIDUAL DE OPERACIONES.	ENZO TELLO	100%
6	INCLUIR DIRECCIÓN DE CLIENTE EN EXCEL DE ASIGNACIÓN MASIVA	ENZO TELLO	100%
7	REVISAR LA INCLUSIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL CLIENTE, MONTO DERECHO NOTARIAL Y REGISTRAL EN EL REPORTE GENERAL DE OPERACIONES.	ENZO TELLO	100%

### ANEXO 04 – Dashboard implementados

**Figura 9.6**

Dashboard implementado (Página 1 – Estado general de Operaciones)



**Figura 9.7**

Dashboard implementado (Página 2 – Operaciones por ciudad y producto)

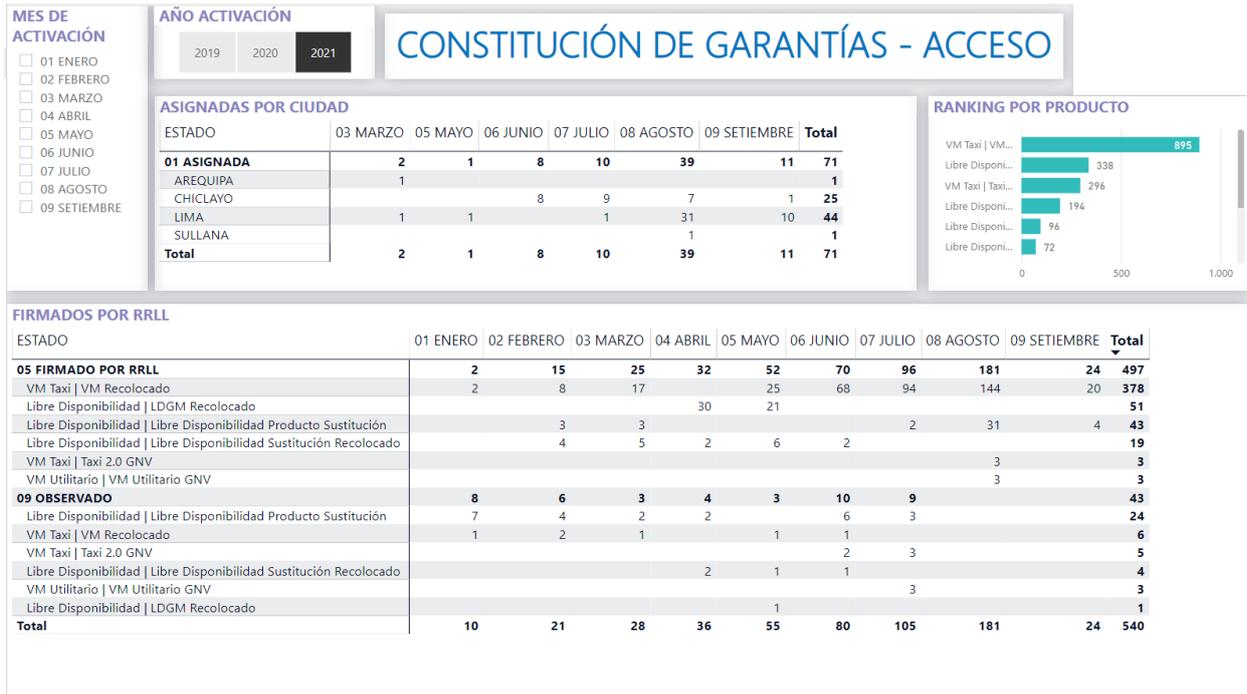


Figura 9.8

Dashboards implementado (Página 3 – Operaciones por ciudad y concesionario)

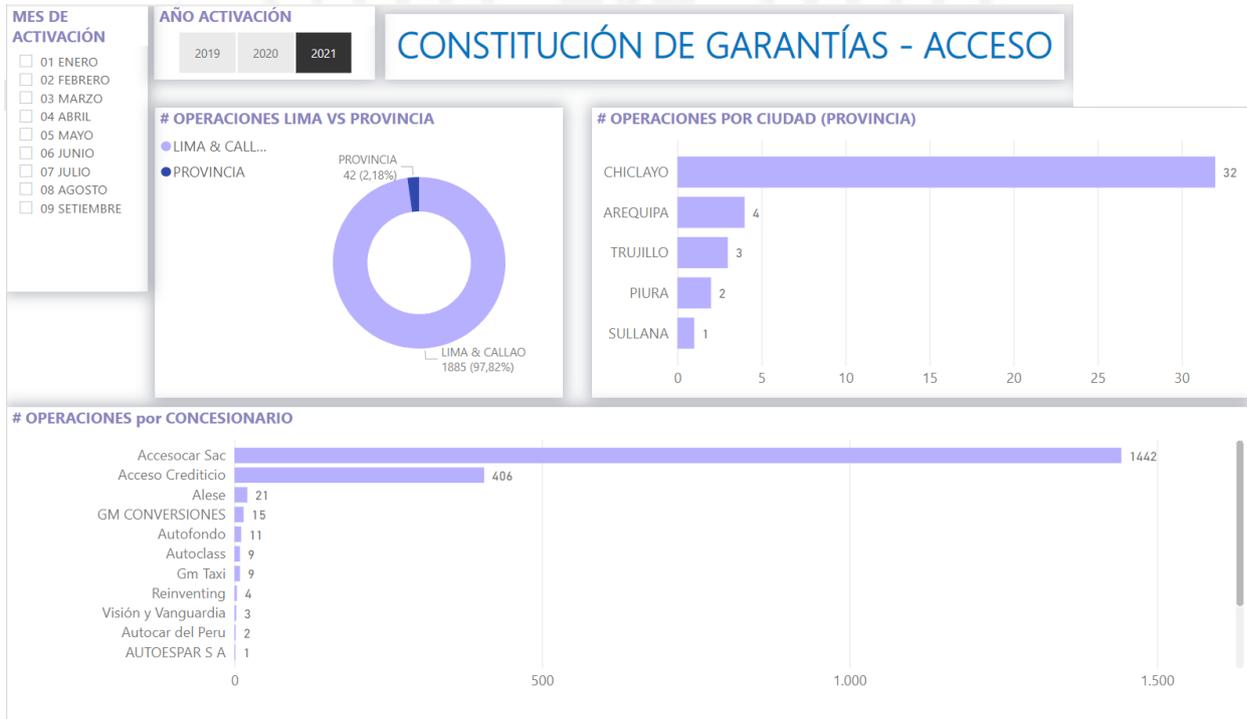
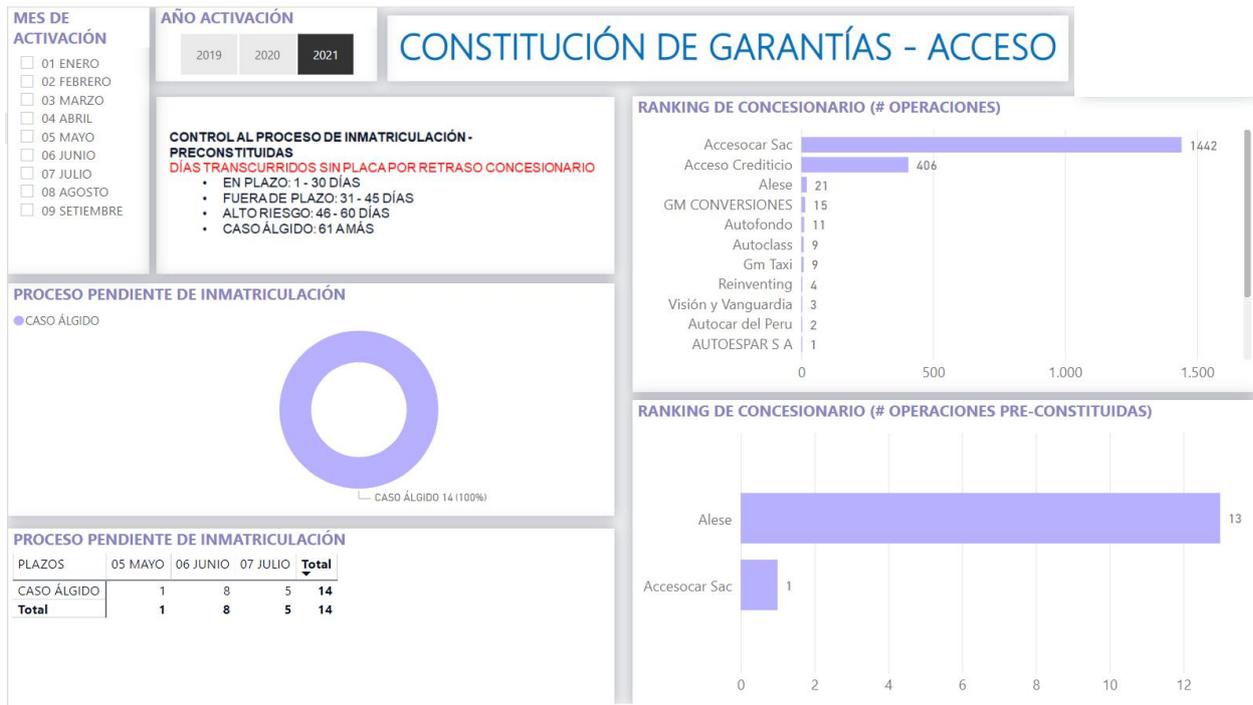


Figura 9.9

Dashboard implementado (Página 4 – Operaciones inscritas sin placa)



**Figura 9.10**

Dashboard implementado (Página 5 – Subsanación de operaciones)

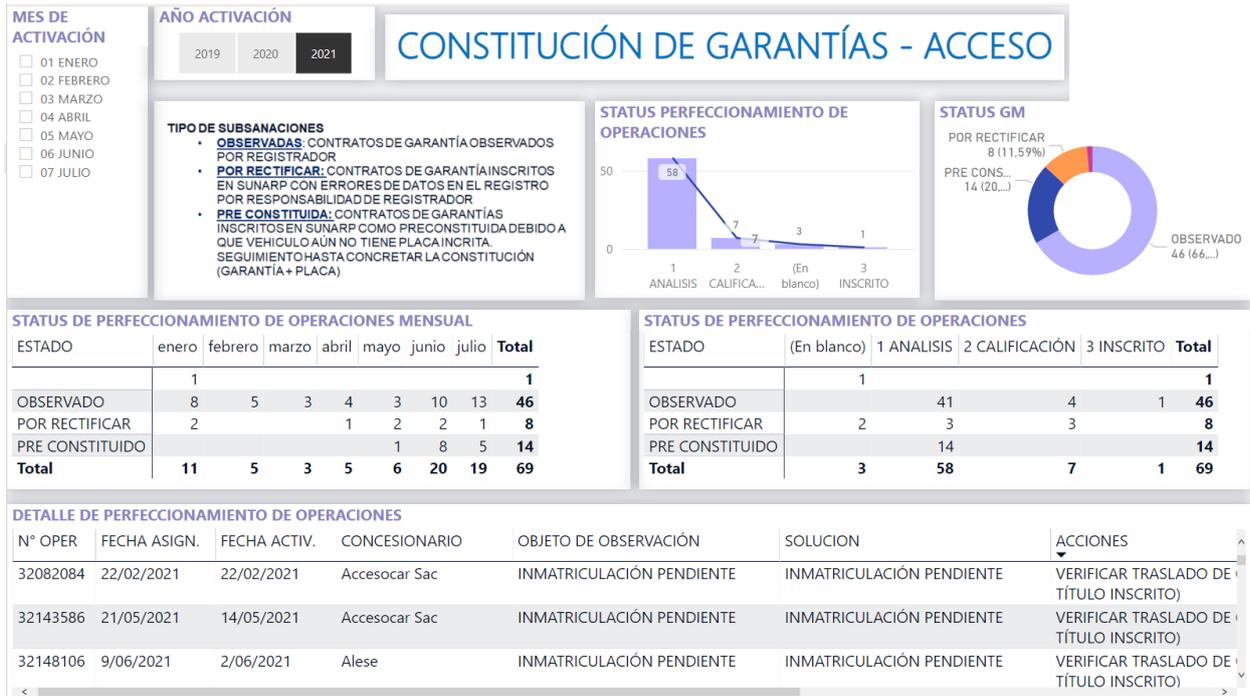


Figura 9.11

Dashboard implementado (Página 6 – Diagnóstico de operaciones por subsanar)

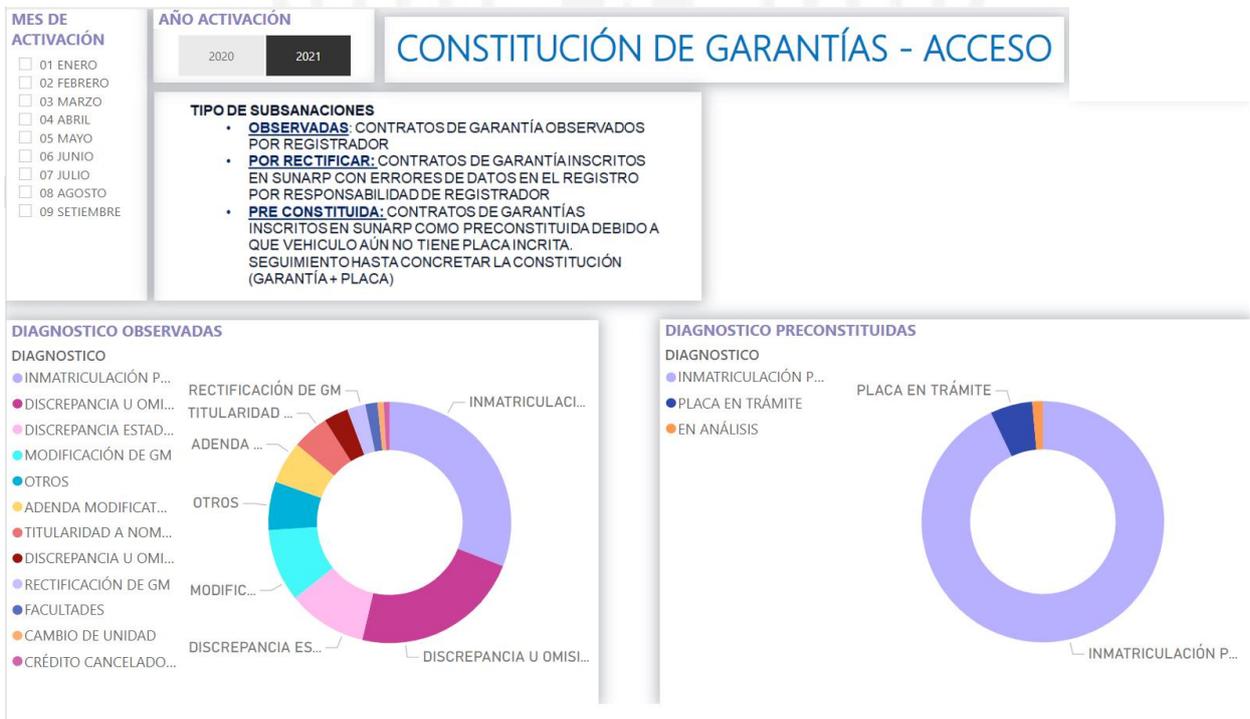


Figura 9.12

Dashboard implementado (Página 7 – Detalle de operaciones)

2019	2020	2021	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre
<b>NRO. OPERACIÓN</b>			<b>NRO DE OPERACION FINANCIERA</b>	<b>FECHA DE ASIGNACIÓN</b>	<b>FECHA DE ACTIVACION</b>	<b>ACTIVADO</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>TIPO CLIENTE</b>	<b>TIPO DOCUMENTO DEUDOR 1</b>	<b>NRO DOCUMENTO</b>		
<input type="checkbox"/>			32095125	29/03/2021	24/03/2021	SI	AREQUIPA	NATURAL	DNI	43561437		
<input type="checkbox"/>			32095126	29/03/2021	24/03/2021	SI	LIMA	NATURAL		2444414		
<input type="checkbox"/>			32147597	22/05/2021	19/05/2021	SI	LIMA	NATURAL	DNI	70384043		
<input type="checkbox"/>			32148460	17/06/2021	15/06/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	44998211		
<input type="checkbox"/>			32148543	21/06/2021	17/06/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	44638106		
<input type="checkbox"/>			32151907	17/06/2021	15/06/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	74051486		
<input type="checkbox"/>			32158624	17/06/2021	15/06/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	16676305		
<input type="checkbox"/>			32165288	21/06/2021	17/06/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	47460444		
<input type="checkbox"/>			32165602	21/06/2021	17/06/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	16748207		
<input type="checkbox"/>			32167776	09/07/2021	08/07/2021	SI	LIMA	NATURAL	DNI	43511820		
<input type="checkbox"/>			32169081	02/07/2021	30/06/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	45255281		
<input type="checkbox"/>			32174283	02/07/2021	30/06/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	47218219		
<input type="checkbox"/>			32190501	14/07/2021	13/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	16806165		
<input type="checkbox"/>			32195055	03/08/2021	27/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	45196908		
<input type="checkbox"/>			32195332	20/07/2021	19/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	41982573		
<input type="checkbox"/>			32220956	20/07/2021	19/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	41190649		
<input type="checkbox"/>			32221302	03/08/2021	31/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	7261008		
<input type="checkbox"/>			32222017	30/07/2021	21/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	3701379		
<input type="checkbox"/>			32226494	03/08/2021	27/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	44224551		
<input type="checkbox"/>			32227125	03/08/2021	31/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	16665873		
<input type="checkbox"/>			32227192	03/08/2021	27/07/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	45929959		
<input type="checkbox"/>			32244043	23/08/2021	13/08/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	43019554		
<input type="checkbox"/>			32245652	31/08/2021	28/08/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	46688911		
<input type="checkbox"/>			32249305	03/09/2021	31/08/2021	SI	CHICLAYO	NATURAL	DNI	17434248		
			<b>Total</b>									

Dashboard en producción #2

**Figura 9.13**

Dashboard implementado (Página 1 – Estado general de operaciones)

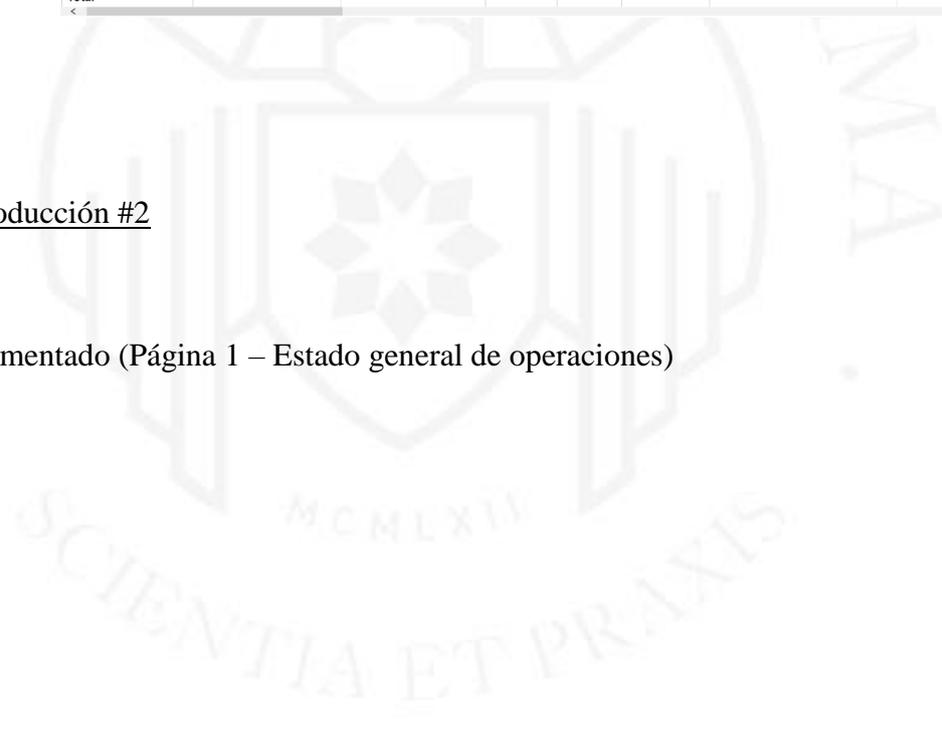




Figura 9.14

Dashboard implementado (Página 2 - Operaciones por ciudad, ejecutivo y estado civil de cliente)

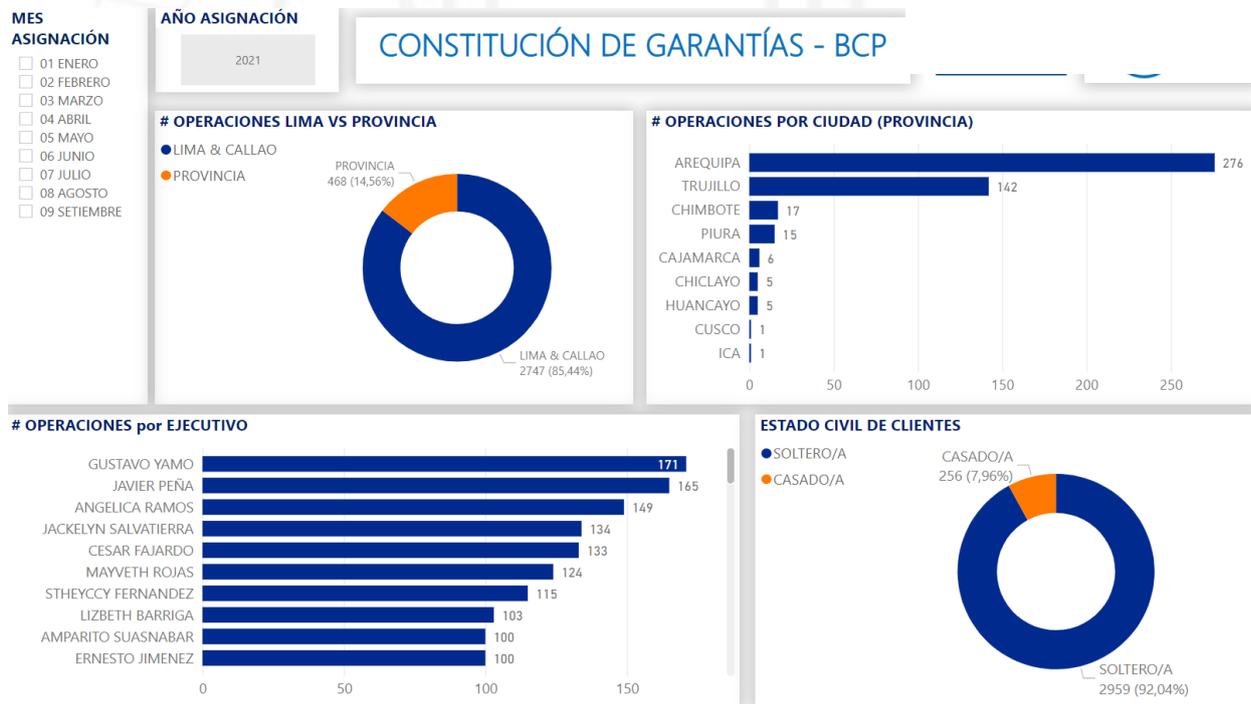


Figura 9.15

Dashboard implementado (Página 3 - Operaciones inscritas sin placa)

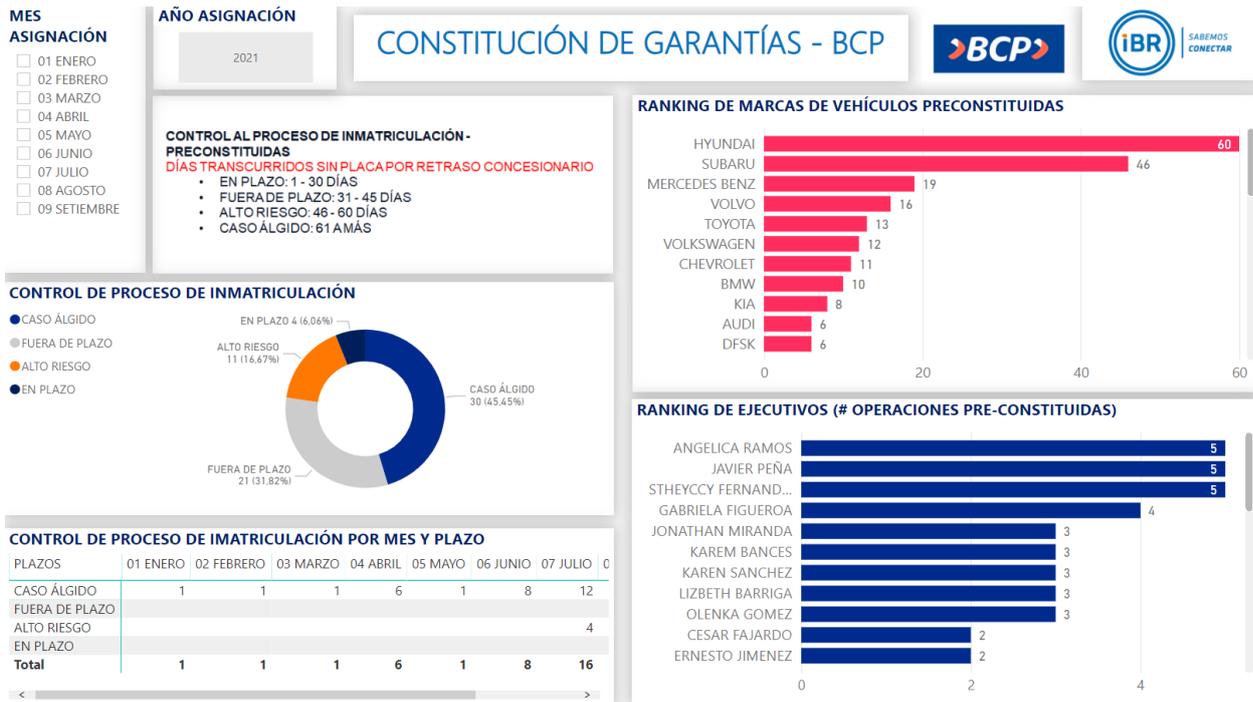


Figura 9.16

Dashboard implementado (Página 4 – Subsanción de operaciones)



Figura 9.17

Dashboard implementado (Página 5 – Detalle de operaciones)

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre																																																																																																																																
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 15%;"> <p><b>NRO OPERACIÓN</b></p> <input type="text" value="Buscar"/> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1002673</li> <li><input type="checkbox"/> 1014482</li> <li><input type="checkbox"/> 1020536</li> <li><input type="checkbox"/> 1022336</li> <li><input type="checkbox"/> 1025695</li> <li><input type="checkbox"/> 1026228</li> <li><input type="checkbox"/> 1026700</li> <li><input type="checkbox"/> 1028610</li> <li><input type="checkbox"/> 1032619</li> <li><input type="checkbox"/> 1033000</li> <li><input type="checkbox"/> 1034679</li> <li><input type="checkbox"/> 1035646</li> <li><input type="checkbox"/> 1036379</li> <li><input type="checkbox"/> 1036989</li> <li><input type="checkbox"/> 1037563</li> <li><input type="checkbox"/> 1038023</li> <li><input type="checkbox"/> 1038140</li> <li><input type="checkbox"/> 1039195</li> <li><input type="checkbox"/> 1039547</li> <li><input type="checkbox"/> 1040601</li> <li><input type="checkbox"/> 1041024</li> <li><input type="checkbox"/> 1041115</li> <li><input type="checkbox"/> 1042183</li> <li><input type="checkbox"/> 1042561</li> <li><input type="checkbox"/> 1042887</li> <li><input type="checkbox"/> 1043569</li> <li><input type="checkbox"/> 1043967</li> <li><input type="checkbox"/> 1044168</li> <li><input type="checkbox"/> 1044221</li> <li><input type="checkbox"/> 1044297</li> </ul> </div> <div style="width: 85%;"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NRO DE OPERACION FINANCIERA</th> <th>FECHA DE ASIGNACIÓN</th> <th>TIPO DE GESTIÓN</th> <th>FECHA DE ACTIVACION</th> <th>CIUDAD</th> <th>DOCUMENTO CLIENTE</th> <th>Nº DOCUMENTO CLIENTE</th> <th>NOMBRE COMPLETO CLIENTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1117521</td> <td>8/12/2021</td> <td>RECOJO DE CONTRATOS</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>45426574-1</td> <td>VEGA CHAVEZ, LIZA GERALDINE</td> </tr> <tr> <td>1117566</td> <td>8/12/2021</td> <td>RECOJO DE CONTRATOS</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>06194961-1</td> <td>COCHACHIN RODRIGUEZ, RAUL</td> </tr> <tr> <td>1117700</td> <td>8/12/2021</td> <td>TOMA DE FIRMA</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>CARNET EXTRANJERIA</td> <td>001383702-3</td> <td>MARCELO FERNANDO PAUCAR JACOME</td> </tr> <tr> <td>1117961</td> <td>8/12/2021</td> <td>TOMA DE FIRMA</td> <td>08/12/2021</td> <td>PIURA</td> <td>DNI</td> <td>80367359-1</td> <td>CORDOVA LLACSAHUACHE, TULLIO ARCIDES</td> </tr> <tr> <td>1118224</td> <td>8/12/2021</td> <td>TOMA DE FIRMA</td> <td>08/12/2021</td> <td>TRUJILLO</td> <td>DNI</td> <td>24718202-1</td> <td>MICHAEL CAHUATA ESQUIVEL</td> </tr> <tr> <td>1118581</td> <td>8/12/2021</td> <td>RECOJO DE CONTRATOS</td> <td>08/12/2021</td> <td>AREQUIPA</td> <td>DNI</td> <td>29694055-1</td> <td>William Robles Albornoz</td> </tr> <tr> <td>1118616</td> <td>8/12/2021</td> <td>RECOJO DE CONTRATOS</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>10329424-1</td> <td>ZEGARRA CAMPOBLANCO, LEONARDO</td> </tr> <tr> <td>1119088</td> <td>8/12/2021</td> <td>RECOJO DE CONTRATOS</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>07504310-1</td> <td>ALLCCACO GARCIA, ROCIO DEL PILAR</td> </tr> <tr> <td>1119138</td> <td>8/12/2021</td> <td>RECOJO DE CONTRATOS</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>CARNET EXTRANJERIA</td> <td>001902527-3</td> <td>BRANDT PEREZ, AUGUSTO JOSE</td> </tr> <tr> <td>1119156</td> <td>8/12/2021</td> <td>TOMA DE FIRMA</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>08141363-1</td> <td>ROMAÑA ROJAS, RUBEN JULIO</td> </tr> <tr> <td>1119370</td> <td>8/12/2021</td> <td>TOMA DE FIRMA</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>09516196-1</td> <td>ANAYA DIONICIO,GUSTAVO ADOLFO</td> </tr> <tr> <td>1119794</td> <td>8/12/2021</td> <td>RECOJO DE CONTRATOS</td> <td>08/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>44938382-1</td> <td>DE-LA-CRUZ GUTIERREZ, HUGO CHRISTOPHER</td> </tr> <tr> <td>1100710</td> <td>7/12/2021</td> <td>RECOJO DE CONTRATOS</td> <td>07/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>10224715-1</td> <td>MARTIN TEIXIDOR, DANIEL JAVIER</td> </tr> <tr> <td>1104965</td> <td>7/12/2021</td> <td>TOMA DE FIRMA</td> <td>07/12/2021</td> <td>LIMA</td> <td>DNI</td> <td>46291267-1</td> <td>YAHUANA BERRU, WILLIAM ROBERTH</td> </tr> <tr> <td colspan="7"><b>Total</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>												NRO DE OPERACION FINANCIERA	FECHA DE ASIGNACIÓN	TIPO DE GESTIÓN	FECHA DE ACTIVACION	CIUDAD	DOCUMENTO CLIENTE	Nº DOCUMENTO CLIENTE	NOMBRE COMPLETO CLIENTE	1117521	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	45426574-1	VEGA CHAVEZ, LIZA GERALDINE	1117566	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	06194961-1	COCHACHIN RODRIGUEZ, RAUL	1117700	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	LIMA	CARNET EXTRANJERIA	001383702-3	MARCELO FERNANDO PAUCAR JACOME	1117961	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	PIURA	DNI	80367359-1	CORDOVA LLACSAHUACHE, TULLIO ARCIDES	1118224	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	TRUJILLO	DNI	24718202-1	MICHAEL CAHUATA ESQUIVEL	1118581	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	AREQUIPA	DNI	29694055-1	William Robles Albornoz	1118616	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	10329424-1	ZEGARRA CAMPOBLANCO, LEONARDO	1119088	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	07504310-1	ALLCCACO GARCIA, ROCIO DEL PILAR	1119138	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	CARNET EXTRANJERIA	001902527-3	BRANDT PEREZ, AUGUSTO JOSE	1119156	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	LIMA	DNI	08141363-1	ROMAÑA ROJAS, RUBEN JULIO	1119370	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	LIMA	DNI	09516196-1	ANAYA DIONICIO,GUSTAVO ADOLFO	1119794	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	44938382-1	DE-LA-CRUZ GUTIERREZ, HUGO CHRISTOPHER	1100710	7/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	07/12/2021	LIMA	DNI	10224715-1	MARTIN TEIXIDOR, DANIEL JAVIER	1104965	7/12/2021	TOMA DE FIRMA	07/12/2021	LIMA	DNI	46291267-1	YAHUANA BERRU, WILLIAM ROBERTH	<b>Total</b>							
NRO DE OPERACION FINANCIERA	FECHA DE ASIGNACIÓN	TIPO DE GESTIÓN	FECHA DE ACTIVACION	CIUDAD	DOCUMENTO CLIENTE	Nº DOCUMENTO CLIENTE	NOMBRE COMPLETO CLIENTE																																																																																																																																				
1117521	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	45426574-1	VEGA CHAVEZ, LIZA GERALDINE																																																																																																																																				
1117566	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	06194961-1	COCHACHIN RODRIGUEZ, RAUL																																																																																																																																				
1117700	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	LIMA	CARNET EXTRANJERIA	001383702-3	MARCELO FERNANDO PAUCAR JACOME																																																																																																																																				
1117961	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	PIURA	DNI	80367359-1	CORDOVA LLACSAHUACHE, TULLIO ARCIDES																																																																																																																																				
1118224	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	TRUJILLO	DNI	24718202-1	MICHAEL CAHUATA ESQUIVEL																																																																																																																																				
1118581	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	AREQUIPA	DNI	29694055-1	William Robles Albornoz																																																																																																																																				
1118616	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	10329424-1	ZEGARRA CAMPOBLANCO, LEONARDO																																																																																																																																				
1119088	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	07504310-1	ALLCCACO GARCIA, ROCIO DEL PILAR																																																																																																																																				
1119138	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	CARNET EXTRANJERIA	001902527-3	BRANDT PEREZ, AUGUSTO JOSE																																																																																																																																				
1119156	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	LIMA	DNI	08141363-1	ROMAÑA ROJAS, RUBEN JULIO																																																																																																																																				
1119370	8/12/2021	TOMA DE FIRMA	08/12/2021	LIMA	DNI	09516196-1	ANAYA DIONICIO,GUSTAVO ADOLFO																																																																																																																																				
1119794	8/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	08/12/2021	LIMA	DNI	44938382-1	DE-LA-CRUZ GUTIERREZ, HUGO CHRISTOPHER																																																																																																																																				
1100710	7/12/2021	RECOJO DE CONTRATOS	07/12/2021	LIMA	DNI	10224715-1	MARTIN TEIXIDOR, DANIEL JAVIER																																																																																																																																				
1104965	7/12/2021	TOMA DE FIRMA	07/12/2021	LIMA	DNI	46291267-1	YAHUANA BERRU, WILLIAM ROBERTH																																																																																																																																				
<b>Total</b>																																																																																																																																											

Figura 9.18

Entrega de dashboard ejemplo 1

**Dashboard BBVA y BANBIF - Constitución de Garantías**

---

**KB** Katherine Bruno  
 Gracias Carlos, Enzo/Yessica, Conforme a lo conversado pf realizar la actualización de las operaciones como máximo el viernes 18/09. Atte.

!   
 Jul 17/09/2020 05:02

---

**CI** Carlos Ismodes  
 Mié 16/09/2020 07:59  
 Para: Katherine Bruno; Enzo Tello; Yessica Crisostomo  
 CC: Abraham Carranza; Jania Albornoz; Javier Ravello  
 Estimados,  
 Remito los hipervínculos para acceder a los dashboard de BBVA y BANBIF. Tengan en consideración que el dashboard se actualiza 2 veces al día (6:30 a.m. y 1:00 p.m.)  
**Para acceder al dashboard utilice este LINK:**  
**BBVA - CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS**  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaW50OTExLThkNGYtNDZkLTg2MzUtYjZjNDJhM2ZhiwidCI6IjQ2YWFkZTViLTNkM2YtNGZlNy05ZjYwLTU4ODZkZDgwMGJZiislmMlOjR9>  
**BANBIF - CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS**  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaW50OTExLThkNGYtNDZkLTg2MzUtYjZjNDJhM2ZhiwidCI6IjQ2YWFkZTViLTNkM2YtNGZlNy05ZjYwLTU4ODZkZDgwMGJZiislmMlOjR9>  
**NOTA: Mantengamos la información en línea!**

👍 ↩️ ↶️ →️ ⋮

---

**Saludos,**  
**Carlos**

**Figura 9.19**

## Entrega de dashboard ejemplo 2

Dashboard Santander - Constitución de Garantías

Carlos Ismodes  
Sáb 12/09/2020 06:29

Para: Sidney Munoz; Katherine Bruno; Jania Albornoz  
CC: Abraham Carranza; Javier Ravello

Estimados,

Nuevamente agradecer el esfuerzo realizado ayer, esperamos continuar con la misma agilidad y dinámica para continuar con las demás carteras, ya tenemos las agendas pactadas, evitemos cancelar las reuniones.

Tengan en consideración que el dashboard se actualiza 2 veces al día (6:30 a.m. y 1:00 p.m.)

**Para acceder al dashboard utilice este LINK:**

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiY2QyNzkzNmMtODRjZS00ZDZkLTk2YzYtMDUwYWYwZjZjOjE0IiwidCI6IjQ2YWVhZTlVLTNkM2YtNGZlNy05ZjYwLTU4ODZkZDgwMGJlZlslmMiOjR9>

**NOTA: Mantengamos la información en línea!**

Saludos,

Carlos

...

Responder | Responder a todos | Reenviar

Carlos Ismodes  
Estimados, Ante todo, agradecer el esfuerzo de ustedes realizado ayer para hoy tener ya disponible el acceso al dashboard de Santander desde una página web, sin embar...

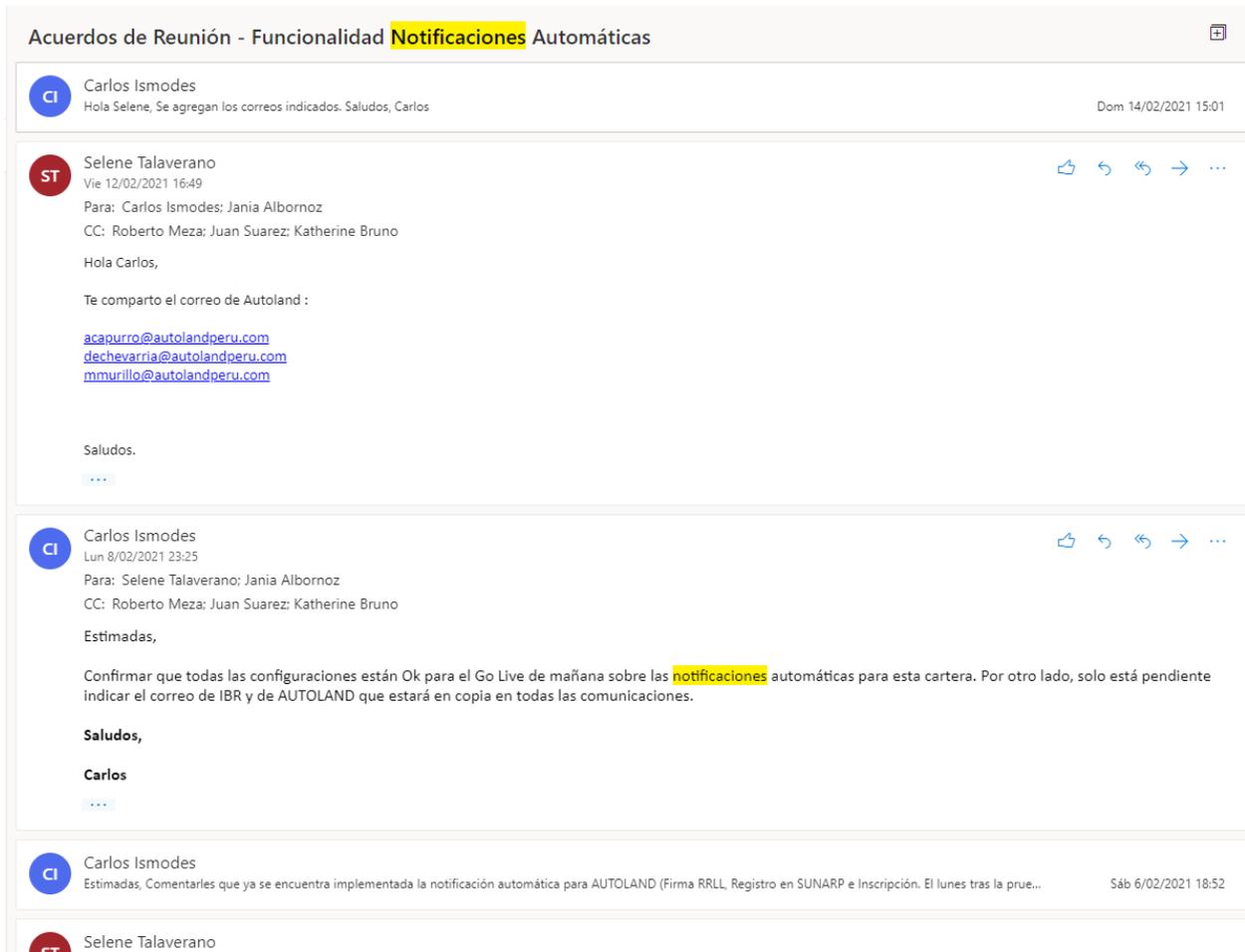
Vie 11/09/2020 09:21

## ANEXO 05 – Go Live Notificaciones Automáticas

Se inicia la puesta en producción para enviar notificaciones vía correo electrónico de forma automática informando el cambio de estado de la operación del cliente.

**Figura 9.20**

Go Live funcionalidad de notificaciones



**Figura 9.21**

Notificación automática ejecutada ejemplo 1

## TRANSFERENCIAS VEHICULARES PLACA BFN180 - AUTOLAND Envío Testimonio Digital

AI

AuraPortal IBR  
Lun 7/06/2021 08:00

Para: Bryanpb.bp@gmail.com

CC: acapurro@autolandperu.com; dechevarria@autolandperu.com; mmurillo@autolandperu.com; Pagos Auto Land; mmurillo@autolandperu.com; dechevarria@autolandperu.com; Pagos Auto Land; acapurro@autolandperu.com

 33123-BFN180.pdf  
709 KB

TRANSFERENCIA VEHICULAR PLACA N° BFN180 - AUTOLAND

AVISO DE CAMBIO DE ESTADO : Envío de Testimonio Digital al Cliente

Estimado(a) Cliente:

La presente notificación es para informarles que ya hemos procedido con el envío del testimonio digital, del trámite efectuado a sus respectivos correos, lo cual nos permite dar por concluida la gestión de transferencia.

Para cualquier duda o consulta adicional que presenten, pueden contactarnos a través de los siguientes números de atención:

Contáctenos:

- \* Central: 01 7100000
- \* Anexo: 769
- \* Celular: 992751491 / 992751491

[Responder](#) | [Responder a todos](#) | [Reenviar](#)

Figura 9.22

Notificación automática ejecutada ejemplo 2

## TRANSFERENCIAS VEHICULARES PLACA BJK052 - AUTOLAND Envío Testimonio Digital

AI

AuraPortal IBR  
Sáb 22/05/2021 08:00

Para: barciawilmer.ing@gmail.com

CC: acapurro@autolandperu.com; dechevarria@autolandperu.com; mmurillo@autolandperu.com; Pagos Auto Land; mmurillo@autolandperu.com; dechevarria@autolandperu.com; Pagos Auto Land; acapurro@autolandperu.com

 32845-BJK052.pdf  
412 KB

TRANSFERENCIA VEHICULAR PLACA N° BJK052 - AUTOLAND

AVISO DE CAMBIO DE ESTADO : Envío de Testimonio Digital al Cliente

Estimado(a) Cliente:

La presente notificación es para informarles que ya hemos procedido con el envío del testimonio digital, del trámite efectuado a sus respectivos correos, lo cual nos permite dar por concluida la gestión de transferencia.

Para cualquier duda o consulta adicional que presenten, pueden contactarnos a través de los siguientes números de atención:

Contáctenos:

- \* Central: 01 7100000
- \* Anexo: 769
- \* Celular: 992751491 / 992751491

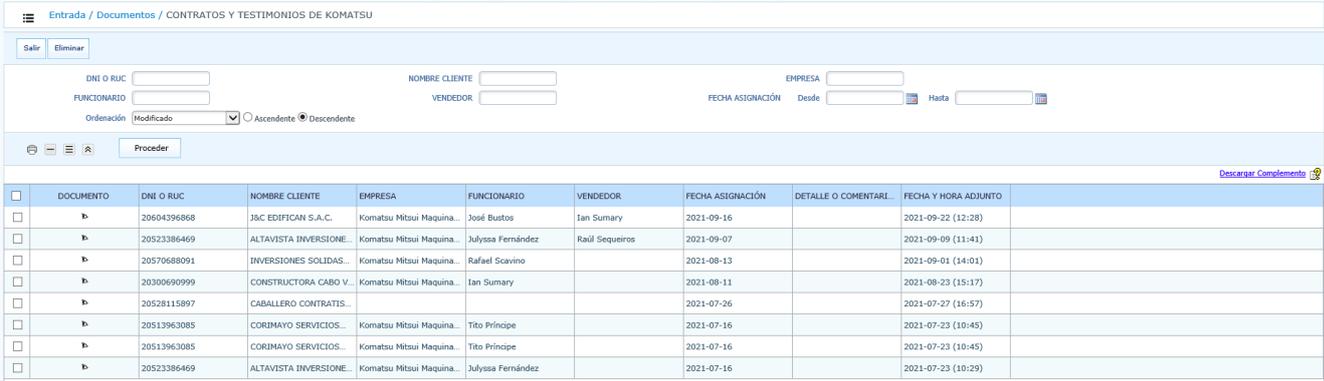
[Responder](#) | [Responder a todos](#) | [Reenviar](#)

## ANEXO 06 – Gestión Documental

Se implementa un repositorio de documentos donde tanto las financieras y los empleados puedan encontrar todos los documentos que se elaboren durante la inscripción de la operación en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, el usuario puede realizar la búsqueda de documentos por DNI o RUC, cliente, empresa, funcionario y vendedor de la financiera, entre otros.

**Figura 9.23**

### Gestor documental



The screenshot shows a web interface for document management. At the top, there is a breadcrumb trail: "Entrada / Documentos / CONTRATOS Y TESTIMONIOS DE KOMATSU". Below this, there are search filters for "DNI O RUC", "NOMBRE CLIENTE", "EMPRESA", "VENDEDOR", and "FECHA ASIGNACIÓN". There are also buttons for "Salir" and "Eliminar", and a "Proceder" button. The main part of the interface is a table with the following columns: DOCUMENTO, DNI O RUC, NOMBRE CLIENTE, EMPRESA, FUNCIONARIO, VENDEDOR, FECHA ASIGNACIÓN, DETALLE O COMENTARI..., and FECHA Y HORA ADJUNTO. The table contains 10 rows of data.

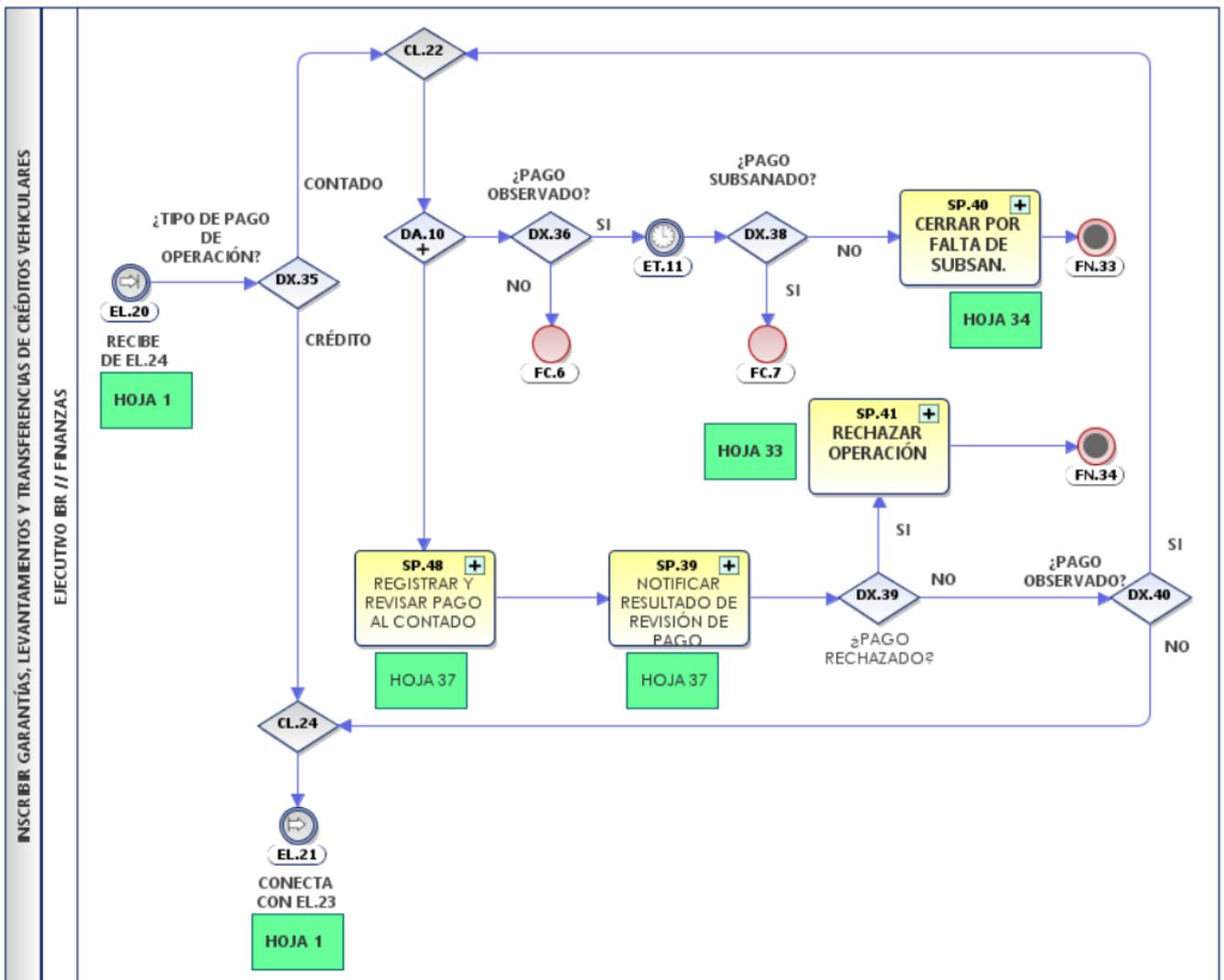
DOCUMENTO	DNI O RUC	NOMBRE CLIENTE	EMPRESA	FUNCIONARIO	VENDEDOR	FECHA ASIGNACIÓN	DETALLE O COMENTARI...	FECHA Y HORA ADJUNTO
<input type="checkbox"/>	b	20604396868	J&C EDIFICAN S.A.C.	Komatsu Mitsui Maquina...	José Bustos	Ian Sumary	2021-09-16	2021-09-22 (12:28)
<input type="checkbox"/>	b	20523386469	ALTAVISTA INVERSIONE...	Komatsu Mitsui Maquina...	Jullyssa Fernández	Raúl Sequeiros	2021-09-07	2021-09-09 (11:41)
<input type="checkbox"/>	b	20570668091	INVERSIONES SOLIDAS...	Komatsu Mitsui Maquina...	Rafael Scavino		2021-08-13	2021-09-01 (14:01)
<input type="checkbox"/>	b	20300690999	CONSTRUCTORA CABO V...	Komatsu Mitsui Maquina...	Ian Sumary		2021-08-11	2021-08-23 (15:17)
<input type="checkbox"/>	b	20528115897	CABALLERO CONTRATIS...				2021-07-26	2021-07-27 (16:57)
<input type="checkbox"/>	b	20513963085	CORIMAYO SERVICIOS...	Komatsu Mitsui Maquina...	Tito Príncipe		2021-07-16	2021-07-23 (10:45)
<input type="checkbox"/>	b	20513963085	CORIMAYO SERVICIOS...	Komatsu Mitsui Maquina...	Tito Príncipe		2021-07-16	2021-07-23 (10:45)
<input type="checkbox"/>	b	20523386469	ALTAVISTA INVERSIONE...	Komatsu Mitsui Maquina...	Jullyssa Fernández		2021-07-16	2021-07-23 (10:29)

### ANEXO 07 – Workflow con participación de Finanzas

Subproceso donde se visualizan las tareas de usuario de revisión de pagos al contado de las operaciones a inscribir para algunas financieras.

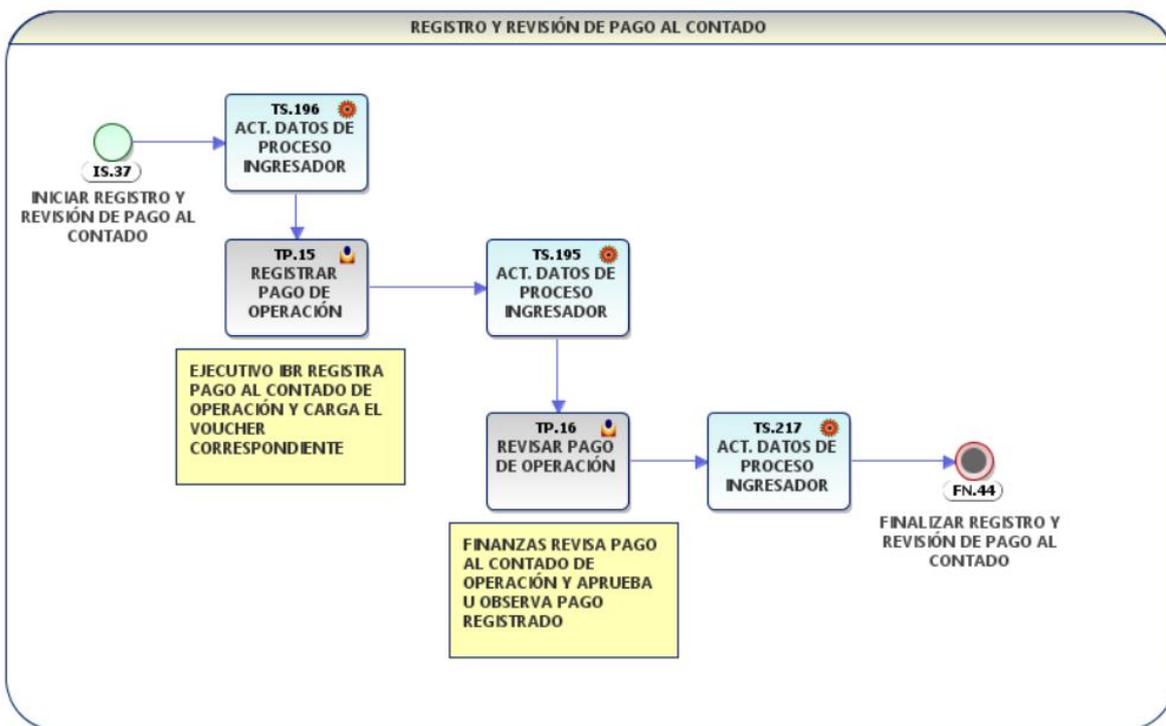
**Figura 9.24**

Modelado de participación de Finanzas en proceso automatizado



**Figura 9.25**

Subproceso donde se revisa el pago al contado por parte de Finanzas



**Figura 9.26**

Formulario para aprobación de pagos al contado de operaciones

REVISAR REGISTRO DE PAGO DE OPERACIÓN			
ID. OPERACIÓN	OPF-40_1_68055	REGISTRADO POR	API (0. ADMINISTRA...
FINANCIERA		PRODUCTO	CONSTITUCIÓN DE ...
Nº OPERACIÓN	341101866734	Nº SOLICITUD	8099
TIPO DE PAGO	CONTADO		
NOMBRE COMPLETO DEUDOR 1	LEE TORRES PEDRO	NRO. DOCUMENTO DEUDOR 1	07219031
GLOSA	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA 341101866734		
GASTO NOTARIAL (SIN IGV)	176.27	GASTO REGISTRAL	145.00
GASTO NOTARIAL (CON IGV)	208.00	TOTAL GASTO	353.00
ADJUNTO	<input checked="" type="radio"/>	TOTAL ABONADO	353.00
BANCO 1	BANCO 2	BANCO 3	BANCO 4
10 - BANBIF			
CODIGO CIP/ N OPERACIÓN 1	CODIGO CIP/ N OPERACIÓN 2	CODIGO CIP/ N OPERACIÓN 3	CODIGO CIP/ N OPERACIÓN 4
25209894568			
FECHA OPERACIÓN 1	FECHA OPERACIÓN 2	FECHA OPERACIÓN 3	FECHA OPERACIÓN 4
07/09/2021			
IMPORTE 1	IMPORTE 2	IMPORTE 3	IMPORTE 4
353.00			
RESULTADO DE REVISIÓN	COMENTARIOS DE RESULTADO		
<input checked="" type="radio"/> APROBADO			
<input type="radio"/> OBSERVADO			
<input type="radio"/> RECHAZADO			

6348 2520 07-05-18 07/09/2021

Banbif

OFICINA: SESO MANTA

SESO - REGISTRACIONES - PAGOS DIVEROS

Entidad/Entidad : 386 PERU

Cuenta : 600 094

Nombre : LEE TORRES PEDRO

Nro Doc. Pago : 07219031

Forma de Pago : EFECTIVO

Monto : 353.00

Total a Pagar : 353.00

Referencia : 25209894568

SALIR
GUARDAR PARCIAL
PROCESAR

**Figura 9.27****Notificación automática de aprobación de pago**

Pago de operación Revisado (OPE-40.1\_20155) 0 2

**AI** AuraPortal IBR  
Mar 27/10/2020 18:11  
Para: Comprobantes BANBIF



2 archivos adjuntos (177 KB) Descargar todo

[Control y validación de productos pagados al contado](#)  
341101765490

OPE-40.1\_20155

**Hola,**

Le informamos que el pago registrado por la operación fue **APROBADO**.

*Este mensaje fue enviado automáticamente por Auraportal BPMS y está destinado únicamente a la persona a la que ha sido enviado. Puede contener información privada y confidencial. Si usted no es el destinatario al que ha sido remitida, no puede copiarla, distribuirla ni emprender con ella ningún tipo de acción. Si cree que lo ha recibido por error, por favor, notifíquelo a carlos.ismodes.consultor@waytech.pe*

[Responder](#) | [Responder a todos](#) | [Reenviar](#)

**Figura 9.28****Notificación automática de rechazo de pago**

Pago de operación Revisado (OPE-40.1\_16279)

**AI** AuraPortal IBR  
Mié 26/08/2020 11:31  
Para: Comprobantes BANBIF



[Control y validación de productos pagados al contado](#)  
OPE-40.1\_16279

**Hola,**

Le informamos que el pago registrado por la operación fue **RECHAZADO (Motivo: No se visualiza abono en cuenta de IBR)**

*Este mensaje fue enviado automáticamente por Auraportal BPMS y está destinado únicamente a la persona a la que ha sido enviado. Puede contener información privada y confidencial. Si usted no es el destinatario al que ha sido remitida, no puede copiarla, distribuirla ni emprender con ella ningún tipo de acción. Si cree que lo ha recibido por error, por favor, notifíquelo a carlos.ismodes.consultor@waytech.pe*

[Responder](#) | [Responder a todos](#) | [Reenviar](#)

**Diagrama de proceso completo en el software BPM**



IBR\_01.1.  
ASIGNACIÓN INDIVIDUAL



## ANEXO 08 – Workflow con participación de externos

**Figura 9.29**

Formulario externo donde cliente asigna operación

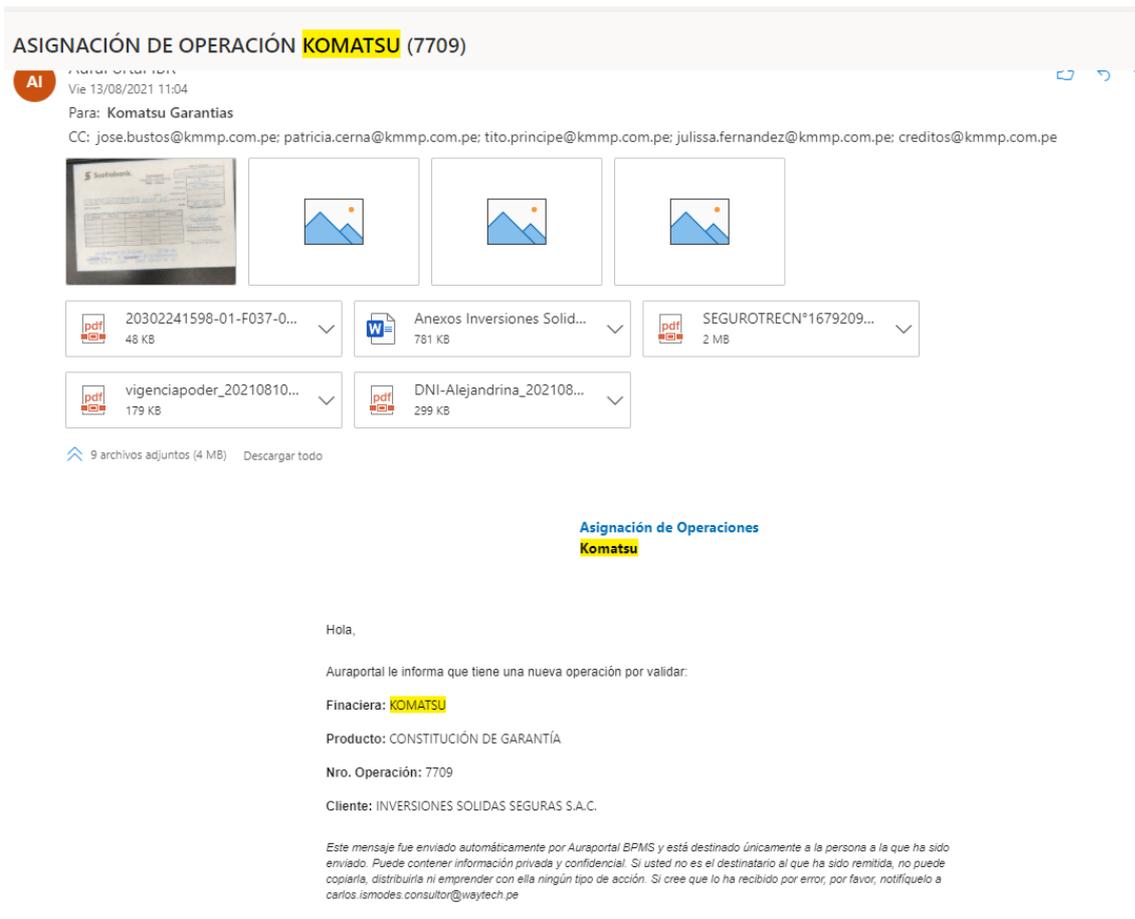
The screenshot shows a web browser window with a form titled "FORMULARIO DE ASIGNACIÓN DE OPERACIONES". The form contains the following data:

ID ASIGNACIÓN	ASI-95.1_38	FECHA Y HORA DE ASIGNACIÓN	17/09/2021 (00:22)
Nº OPERACIÓN	7475	CIUDAD	LIMA
NOMBRE CLIENTE	ALTAVISTA INVERSIONES GLOBALE...	DNI O RUC	20523386469
CORREO		CELULAR	999999999
TIPO MONEDA CREDITO	DOLARES	MONTO CREDITO	<input type="text" value="206,290.00"/>
TIPO MONEDA GRAVAMEN	DOLARES	MONTO GRAVAMEN	<input type="text" value="230,000.00"/>
FUNCIONARIO	Julyssa Fernández	VENDEDOR	*
EMPRESA DE KOMATSU	Komatsu Mitsui Maquinarias ...	ADJUNTAR DOCUMENTOS	<input type="checkbox"/>

At the bottom right of the form, there are three buttons: "SALIR" (red), "GUARDAR" (green), and "TERMINAR" (blue).

**Figura 9.30**

Notificación automática de asignación



**Figura 9.31**

Configuración de formulario externo

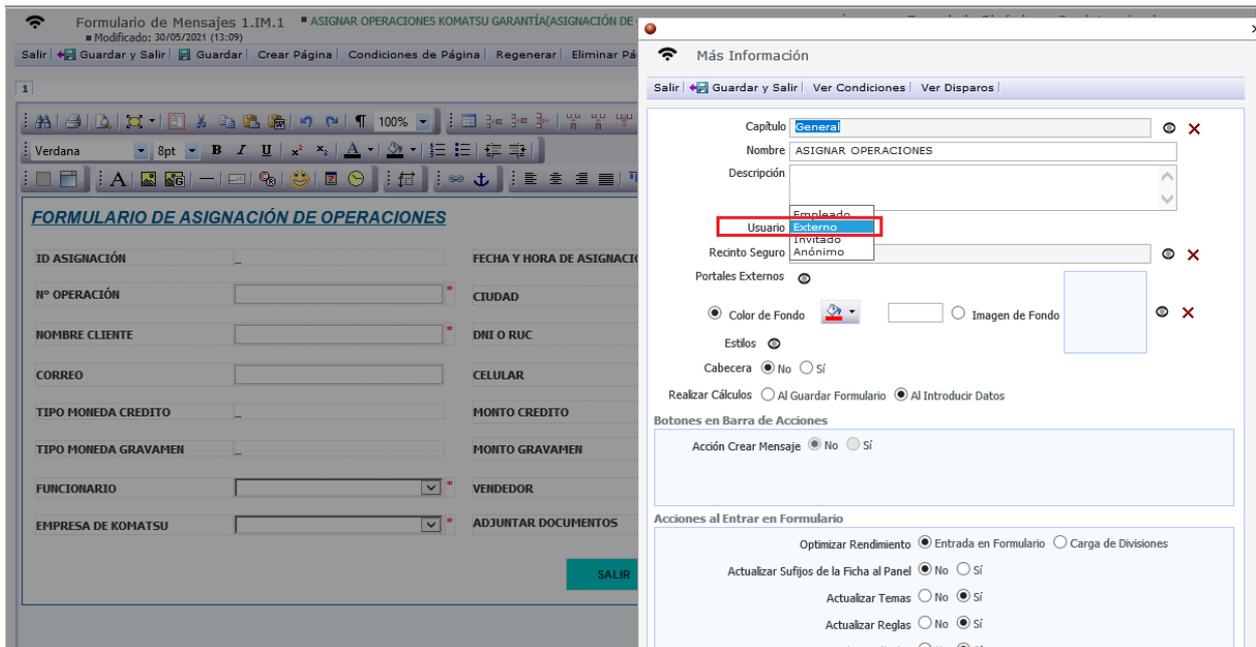
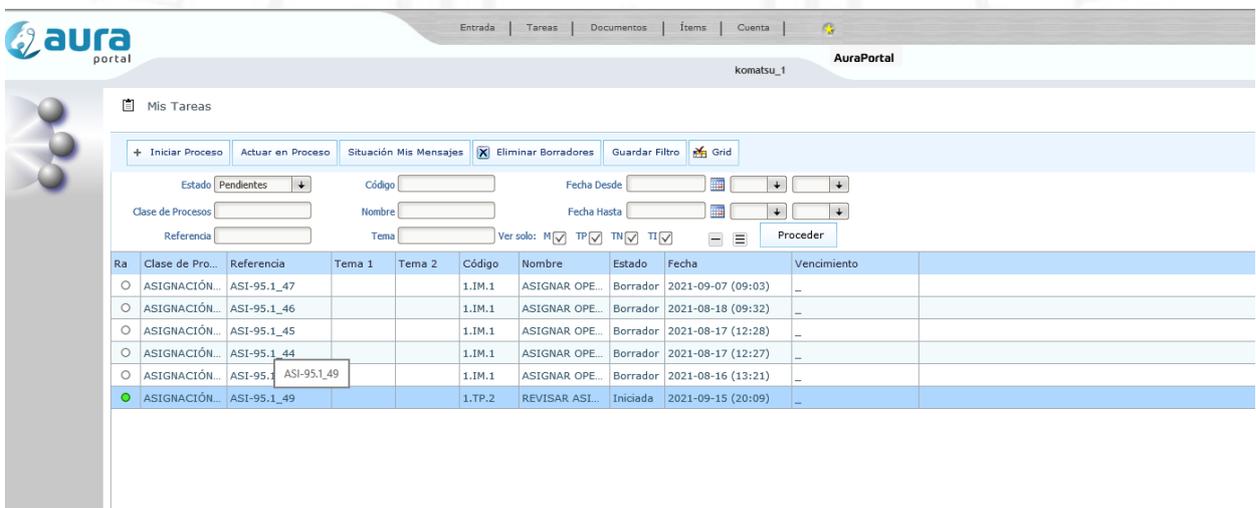


Figura 9.32

Portal externo donde financiera realiza asignación



## ANEXO 09 – Implementación de RPA Búsqueda de Títulos

### Figura 9.33

#### Acuerdos RPA Búsqueda de Títulos

ACUERDOS DE REUNIÓN 05.08.2021 - RPA BÚSQUEDA DE TÍTULOS

Carlos Ismodes  
 Jue 5/08/2021 12:05  
 Para: Jania Albornoz; Anderson Buitron  
 CC: Roberto Meza; María Fernanda Zevallos

Estimados,

Remito el link para que puedan descargar el video también:

<https://we.tl/t-zIM6FLo0J>

Saludos,

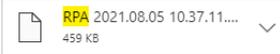
Carlos

...

Responder | Responder a todos | Reenviar

---

Carlos Ismodes  
 Jue 5/08/2021 12:04  
 Para: Jania Albornoz; Anderson Buitron  
 CC: Roberto Meza; María Fernanda Zevallos



Estimada Jania y Anderson,

Adjunto remito los acuerdos sostenidos en la reunión de hoy:

1. WAY está creando y dará acceso a la ruta donde se guardarán los archivos generados por el BOT.
2. WAY está organizando la asignación de un equipo al BOT para la búsqueda de títulos a realizarse de forma diaria e iniciando su búsqueda a las 11:00 p.m. hasta que finalice. Se estima que para realizar una búsqueda de entre 300 a 500 títulos demorará entre 2 a 3.5 horas.
3. WAY está creando un servicio que permita registrar los resultados del BOT en Auraportal, y de esa forma automatizar la actividad al 100%.
4. WAY incluirá en el archivo Aura, los títulos TACHADOS, y de esta forma puedan ser cargados a Auraportal también.
5. WAY remite los archivos del RPA visualizados en la prueba de hoy.
6. BPO define que el BOT realizará búsqueda de títulos que tengan una fecha de registro sunarp menor o igual a 4 días antes a la fecha actual.
7. BPO aprueba el funcionamiento del BOT, el mismo que con los acuerdos previamente señalados estaría implementado al 100%.

Cualquier duda o consulta, a su disposición.

¡Gracias a todos!

### Figura 9.34

#### Notificación de inicio de ejecución de RPA

EL ROBOT DE EXTRACCIÓN DE MONTOS REGISTRALES EN TITULOS HA INICIADO



IA Sistemas

Mié 13/10/2021 02:57

Para: Erika Lopez; Carlos Ismodes; Jania Albornoz; María Fernanda Zevallos



**BOT RPA:**

**EL ROBOT DE EXTRACCIÓN DE MONTOS REGISTRALES EN TITULOS HA INICIADO**

Estimado usuario(a), el presente mensaje es para notificarle que el Robot - Búsqueda y extracción de montos registrales en títulos ha iniciado

Saludos cordiales. Saludos. Me llegó esto.

¿Las sugerencias anteriores son útiles? Sí No

Responder | Responder a todos | Reenviar



**ANEXO 10 – Carteras activas actualmente****Tabla 9.3**

Lista de carteras (clientes-servicios) activos

ID	FINANCIERA	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIPO DE PAGO
3	AUTOLAND	TRANSFERENCIAS VEHICULARES	SELENE TALAVERANO	CREDITO
7	BBVA CF	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	ENZO TELLO	CONTADO
8	BANBIF	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	ENZO TELLO	CONTADO
10	SANTANDER CP	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	SIDNEY MUÑOZ	CREDITO
12	BANCO FALABELLA	TRANSFERENCIAS VEHICULARES EXTRAJUDICIAL	SELENE TALAVERANO	CREDITO
13	MAF PERU	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	CREDITO
14	MAF PERU	TRANSFERENCIAS VEHICULARES	GERARDO INGARUCA	CREDITO
17	BCP	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	CREDITO
20	BANBIF	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
21	BBVA CF	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
22	MAF PERU	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA FINANCIADO	GERARDO - INGARUCA	CREDITO
23	ACCESO CREDITICIO	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO

ID	FINANCIERA	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIPO DE PAGO
27	SANTANDER CP	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
28	BCP	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
36	MAF PERU	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA - NO FINANCIADO	GERARDO INGARUCA	CREDITO
51	PALANTE PRESTAMOS	TRANSFERENCIAS VEHICULARES EXTRAJUDICIAL	KATHERINE BRUNO	CREDITO
52	MITSUI	TRANSFERENCIAS VEHICULARES	SELENE TALAVERANO	CREDITO
56	PALANTE PRESTAMOS	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	CREDITO
57	PALANTE PRESTAMOS	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	CREDITO
65	ACCESO CREDITICIO	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA (CONTRATO CON FIRMA)	RAUL NUÑEZ	CREDITO
66	ACCESO CREDITICIO	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA (CONTRATO SIN FIRMA)	RAUL NUÑEZ	CREDITO
67	AUTOPLAN	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	CREDITO
69	KOMATSU	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	CREDITO
74	AUTOPLAN	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO

**Figura 9.35**

Maestro de carteras en el sistema

FINANCIERA <input type="text"/> PRODUCTO <input type="text"/> ESTADO <input type="text" value="ACTIVO"/>				
     <span style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">Proceder</span>				
I...	FINANCIERA	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIPO DE ...
3	AUTOLAND	TRANSFERENCIAS VEHICULARES	SELENE TALAVERANO	CREDITO
7	BBVA CF	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	ENZO TELLO	CONTADO
8	BANBIF	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	ENZO TELLO	CONTADO
10	SANTANDER CP	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	SIDNEY MUÑOZ	CREDITO
12	BANCO FABELLA	TRANSFERENCIAS VEHICULARES EXT...	SELENE TALAVERANO	CREDITO
13	MAF PERU	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	CREDITO
14	MAF PERU	TRANSFERENCIAS VEHICULARES	GERARDO INGARUCA	CREDITO
17	BCP	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	CREDITO
20	BANBIF	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
21	BBVA CF	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
22	MAF PERU	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA - FIN...	GERARDO INGARUCA	CREDITO
23	ACCESO CREDITICIO	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
27	SANTANDER CP	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
28	BCP	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO
36	MAF PERU	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA - NO ...	GERARDO INGARUCA	CREDITO
51	PALANTE PRESTAMOS	TRANSFERENCIAS VEHICULARES EXT...	KATHERINE BRUNO	CREDITO
52	MITSUI	TRANSFERENCIAS VEHICULARES	SELENE TALAVERANO	CREDITO
56	PALANTE PRESTAMOS	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	CREDITO
57	PALANTE PRESTAMOS	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	CREDITO
65	ACCESO CREDITICIO	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA (CONT...	RAUL NUÑEZ	CREDITO
66	ACCESO CREDITICIO	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA (CONT...	RAUL NUÑEZ	CREDITO
67	AUTOPLAN	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	CREDITO
69	KOMATSU	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	CREDITO
73	FINANCIERA PRU	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	CARLOS ISMODES	CREDITO
74	AUTOPLAN	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	VICTOR ROJAS	CREDITO

**Figura 9.36**

Hoja de ruta de cartera activa

HOJA DE RUTA

 ■ Creado: 05/03/2019 (12:22) AP1  
 ■ Modificado: 24/08/2021 (13:16) AP1

ID: 3

Salir
Guardar y Salir
Guardar
Crear Nuevo
Copiar Existente
Eliminar
Recinto Seguro

CONFIGURE LA HOJA DE RUTA DE OPERACIONES DE CRÉDITO VEHICULAR

FINANCIERA \*

RESPONSABLE \*

CENTRO DE COSTO \*

PRODUCTO \*

ESTADO \*

COD. CECO 130439

TIPO DE PAGO \*

TIPO DE PAGO CREDITO

HOJA RUTA

META ANS

AUTOLAND - TRANSFERENCIAS VEHICULARES

¿REQUIERE CREACIÓN DE CONTRATOS?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	¿Notifica creación contrato?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
¿REQUIERE RECOJO DE CONTRATOS?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	¿Notifica recojo contrato?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
¿REQUIERE RECEPCIÓN DE CONTRATOS?	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Notifica recepción contrato?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
¿REQUIERE FIRMA DE REPRESENTANTE LEGAL?	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Notifica firma rrl?	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
¿REQUIERE CONFIRMACIÓN DE FIRMA DE RRLL?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Notifica envío notaría?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
¿REQUIERE ENVÍO A NOTARÍA?	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Notifica carga placa?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
¿REQUIERE CONFIRMACIÓN DE NOTARÍA?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Notifica registro y resultados de SUNARP?	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
¿REQUIERE CARGA DE PLACAS?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	¿Notifica validacion documentac.?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
¿REQUIERE CONFIRMACIÓN DE TRANSFERENCIA?	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No		
¿REQUIERE VALIDACIÓN DE DOCUMENTACIÓN?	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No		
¿REQUIERE CONFIRMACIÓN DE DESPACHO?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No		

TIPO REGISTRO SUNARP



## ANEXO 11 – Instructivos o manuales de uso

Figura 9.37

### Acta de Entrega de Manuales de Usuario

**MANUALES DE USUARIO**
35

**Jania Albornoz**  
Estimado, Están aprobados, Como comentamos comenzariamos a avanzar con los videos

Mié 11/11/2020 09:00

---

Marca para seguimiento. Completado el 16/09/2021.

---

**Carlos Ismodes**  
Sáb 7/11/2020 23:57

Para: Jania Albornoz; Katherine Bruno; **Procesos y Proyectos**  
CC: Javier Ravello; Roberto Meza; Abraham Carranza

09. REGISTRO SUNARP.d...  
266 KB

10. RESULTADOS DE CAL...  
240 KB

11. CARGA DE PLACAS.d...  
303 KB

Mostrar los 14 datos adjuntos (5 MB)   
 Descargar todo   
 Guardar todo en OneDrive - IBR PERU

Estimada Jania,

Remito todos los **instructivos** del proceso de BPO. Por favor su visto bueno final para dar por cerrado este requerimiento, sugiero como deadline el martes 10 o miércoles 11 de noviembre.

Quedo atento

**Saludos,**

**Carlos**

...

---

01. ACCESO A AURAPORTAL Y BANMASIVA DE OPERACMASIVA DE OPERACDE DOCUMENTOS.d

02. ASIGNACIÓN RECOJO DE DOCUM

03. ACTUALIZACION RECOJO DE DOCUM

04. INICIO RECOJO DE DOCUM

05. RECEPCIÓN DE RECOJO DE DOCUM

06. FIRMA RLL.docx

07. ENVIO NOTARIA.docx

08. SOLICITUD INGRESO SUNARP.d

09. REGISTRO SUNARP.docx

10. RESULTADOS DE CALIFICACION.dc

11. CARGA DE PLACAS.docx

12. NORMALIZACION DI

13. VALIDACIÓN DE OPERACIONES.docx

14. REGISTRAR Instructivo ACT-86.1 PAGO DE OPERACIAct. Masiva Operaci

## ANEXO 12 – Sesiones de capacitación

Figura 9.38

Agendas de capacitaciones realizadas

The image shows two screenshots of Microsoft Teams meeting details. The top screenshot is for a meeting titled "Capacitación Levantamiento Santander" which occurred on 11/12/2020 from 12:30 to 13:30. It shows a message from Carlos Ismodes to Jania Albornoz stating that a user has accepted the meeting. Below this is a message from Jania Albornoz to Carlos Ismodes, Charlotte Montana, and Victor Rojas, mentioning a meeting in the "Levantamiento" area. The bottom screenshot is for a meeting titled "Capacitación Aura Portal" which occurred on 5/02/2021 from 10:00 to 11:30. It shows a message from Carlos Ismodes to Jania Albornoz and a meeting invitation from Jania Albornoz to a group of participants, including Melany Quispe, Renzo Falconi, Jairo Torres, Luigui Ayquipa, Bryan Villacorta, Carlos Ismodes, and Raúl Ingaruca. Both screenshots include a "Seguimiento" (Follow-up) button and a "Reunión en Microsoft Teams" section with links to join the meeting.

**CAPACITACION AURA PORTAL E IMPLEMENTACION BBVA** Seguimiento

Este evento ocurrió el hace 7 meses (Sáb 13/02/2021, 'de 09:30 a 10:30)

Reunión de Teams

Victor Rojas le ha invitado: Aceptados: 2, 3 asistentes no han respondido

Mensajes Detalles de la reunión

Usuario ha aceptado la reunión.

Carlos Ismodes  
Jue 11/02/2021 09:43  
Para: Victor Rojas

Responder Reenviar

Victor Rojas ha enviado una convocatoria de reunión.

Victor Rojas  
Jue 11/02/2021 09:44  
Para: Carlos Ismodes; Carlos Urbina; BackOffice Santander; Cristina Zapata; Charlotte Montana

Reunión en Microsoft Teams

Únase en el ordenador o a través de una aplicación móvil  
Haga clic aquí para unirse a la reunión

Infórmese | Opciones de reunión

**Capacitación Levantamiento BBVA** 21

Carlos Ismodes  
Sáb 13/02/2021 22:47  
Para: Victor Rojas  
CC: Charlotte Montana; Katherine Bruno; Jania Albornoz

Reporte BBVA - Levanta... 39 KB  
6\_REGISTRO\_SUNARP.xlsx 21 KB  
7\_RESULTADOS\_CALIFIC... 23 KB

Mostrar los 21 datos adjuntos (6 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - BR PERU

Estimados,

De acuerdo a lo coordinado, remito las bases de carga e instructivos de uso del sistema. Por otro lado, confirmar que se incluyó la notificación automática de contratos a la cuenta de correo "backoffice2@lbc.com.pe".

El link de Trello para registrar incidencias es el siguiente:  
<https://trello.com/invite/1a/1H7ao92G/hf85d66d543e029b850f3ed0e923db/requerimientos-no-priorizados>

Por otro lado, hago extensivo el requerimiento de implementar notificaciones automáticas en las distintas etapas del proceso para Levantamiento BBVA y Santander. @Janía Albornoz por favor incluir en lista de prioridades.

Saludos,  
Carlos

Responder Responder a todos Reenviar

Carlos Ismodes  
Vie 30/04/2021 23:41

Para: Renzo Falconi; Tomas Huaman  
CC: Raul Ingaruca; Camilo Garcia; Jania Albornoz; Roberto Meza

Reporte General de Oper... 696 KB  
Reporte General de Oper... 696 KB  
7\_RESULTADOS\_CALIFIC... 22 KB

Mostrar los 16 datos adjuntos (2 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - BR PERU

Estimado Renzo,

Agradecer tu tiempo para la capacitación de hoy, tanto a ti como a Tomas, adjunto remito las bases de carga actualizadas, el reporte general de operaciones e instructivos de uso de la herramienta como material complementario y de soporte ante cualquier duda o consulta que puedas tener.

Por otro lado, y de acuerdo a lo coordinado, tenemos programada una reunión para el lunes realizar el acompañamiento correspondiente durante la ejecución del proceso por parte del equipo, y estoy programando la limpieza de todas las operaciones existentes de esta cartera en el sistema.

@Janía Albornoz traslado la consulta al equipo respecto a "en la base de asignación masiva de operaciones, en qué dato se puede ingresar el vendedor en una operación de transferencia, los datos del comprador se ingresarán en donde indica DEUDOR1".

Saludos,  
Carlos

## ANEXO 13 – Capacitación con acompañamiento del “Trainer”

El “trainer” participa de la sesión de capacitación, y brinda asistencia técnica y funcional al equipo que iniciará a gestionar sus operaciones en el sistema

### Figura 9.39

#### Asistencia del Trainer (Tomas)



**MAF Constitución de Garantía | Pruebas (Por Confirmar)**

Este evento ocurrió el Hace 11 horas (Jue 16/09/2021, 'de' 12:30 a 13:30)

Reunión de Teams

Acceptados: 1, 2 asistentes no han respondido

Seguimiento ▾

**Mensajes** Detalles de la reunión



**Carlos Ismodes**

Jue 16/09/2021 15:38

Para: Michael Casas

CC: Raul Ingaruca; Jania Albornoz; Roberto Meza



**MAF - Garantias.zip**

412 KB

Estimado Michael,

Remito los acuerdos de la reunión de hoy:

1. Se entrega las bases de carga y reporte.
2. Se entrega las bases de actualización de datos.
3. Se realiza la actualización de la hoja de ruta en sistema conforme a la realidad.
4. Se realiza inducción sobre la plataforma y el proceso automatizado.
5. Se iniciará las pruebas el viernes 17/09 con asistencia de Tomas Huamán.
6. Se agenda reunión para absolución de dudas y consultas el sábado 12:30 p.m.
7. Se iniciará la gestión de las operaciones de MAF - Constitución de Garantía en el sistema a partir del sábado 25/09.
8. Se iniciará la construcción del dashboard de gestión de la operación tras finalizar las pruebas de usuario (Antes del 25/09).

**Saludos,**

**Carlos**



## ANEXO 14 – Repositorio de Proyecto

Mis archivos > 1. BPO

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir
0. Diagnostico BPO	03/08/2020	Carlos Ismodes	10 elementos	Privado
1. Entregables Fase 1	06/08/2020	Carlos Ismodes	7 elementos	Privado
2. Entregables Fase 2	06/08/2020	Carlos Ismodes	1 elemento	Privado
3. Entregables Fase 3	Hace unos segundos	Carlos Ismodes	6 elementos	Privado

Mis archivos > 1. BPO > 0. Diagnostico BPO

Nombre	Modificado
01. Diagnóstico BPO Perú v4.0.pptx	02/08/2020
3. Tecnologías por procesos v0.3.xlsx	02/08/2020
5. Ingreso por servicio v0.3.xlsx	02/08/2020
CASO DE NEGOCIO INLEARNING.xlsx	02/08/2020
Datos de consulta_Inlearning 1....	02/08/2020
Gantt Inlearning_BPOPerú_1.1.pdf	02/08/2020
IBR PERU + INLEARNING + PRODUCTO ED...	02/08/2020
MAF PERU + GO LIVE + REPROGRAMACIO...	02/08/2020
Presentación Comercial BCP Operaciones_I...	02/08/2020
RV_Levantamiento_BPO_Perú.zip	02/08/2020

Mis archivos > 1. BPO > 1. Entregables Fase 1

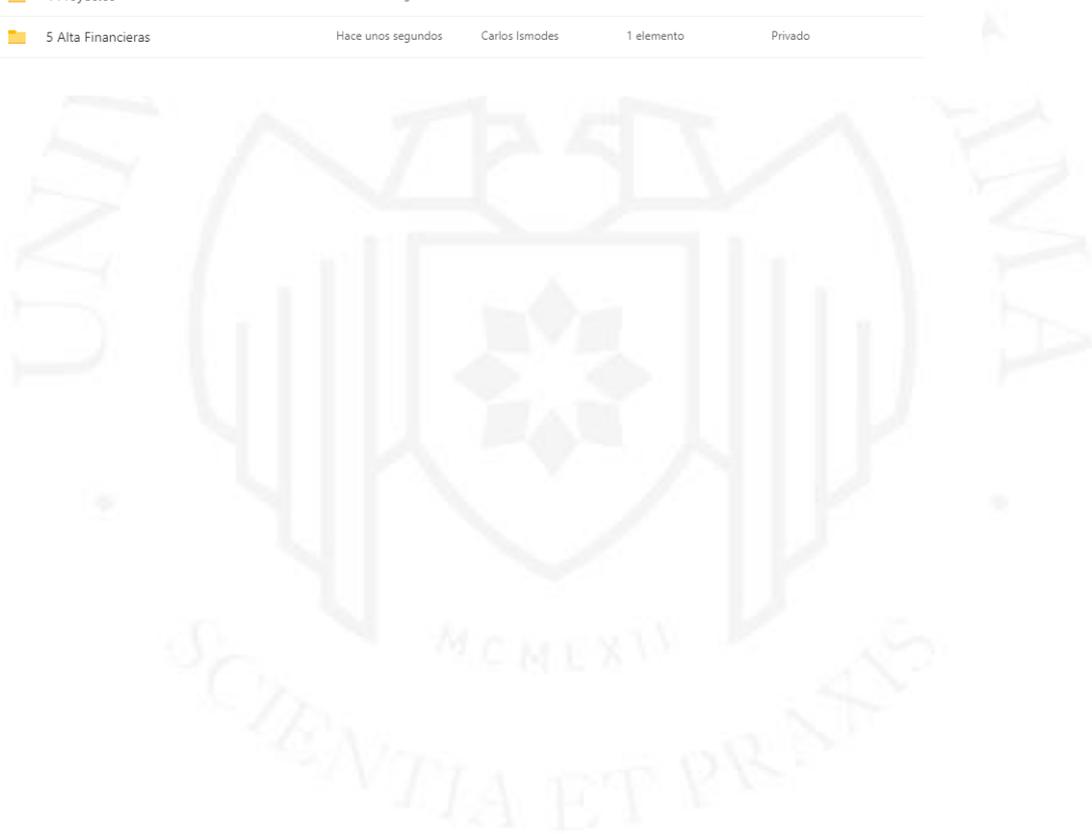
Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir
E4. SERVICIOS PALANTE	06/08/2020	Carlos Ismodes	8 elementos	Privado
E5. ARCHIVOS PARA CARGA MASIVA EN A...	10/08/2020	Carlos Ismodes	10 elementos	Privado
E6. REPORTES	10/08/2020	Carlos Ismodes	6 elementos	Privado
ARCHIVOS PARA CARGA MASIVA EN AURA ...	10/08/2020	Carlos Ismodes	11,1 MB	Privado
E1.IBR_GENERAL_PROCESO.pbix	02/08/2020	Carlos Ismodes	735 KB	Privado
E2. DIAGRAMA TRONCAL BPO....	02/08/2020	Carlos Ismodes	132 KB	Privado
E3. Normalización V2.pdf	02/08/2020	Carlos Ismodes	341 KB	Privado

## Mis archivos &gt; 1. BPO &gt; 2. Entregables Fase 2

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir
Incidencias	18/08/2020	Carlos Ismodes	1 elemento	Privado

## Mis archivos &gt; 1. BPO &gt; 3. Entregables Fase 3

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir
0 Implementacion	Hace unos segundos	Carlos Ismodes	4 elementos	Privado
1 Dashboard	Hace unos segundos	Carlos Ismodes	24 elementos	Privado
2 Reportes Auraportal	Hace unos segundos	Carlos Ismodes	30 elementos	Privado
3 Comité	Hace unos segundos	Carlos Ismodes	59 elementos	Privado
4 Proyectos	Hace unos segundos	Carlos Ismodes	0 elementos	Privado
5 Alta Financieras	Hace unos segundos	Carlos Ismodes	1 elemento	Privado



## ANEXO 15 – Gestor Documental Operaciones Financiera

Entrada / Documentos / CONTRATOS Y TESTIMONIOS DE KOMATSU

DNI O RUC  NOMBRE CLIENTE  EMPRESA   
 FUNCIONARIO  VENDEDOR  FECHA ASIGNACIÓN Desde  Hasta

Ordenación  Modificado  Ascendente  Descendente

■	DOCUMENTO	DNI O RUC	NOMBRE CLIENTE	EMPRESA	FUNCIONARIO	VENDEDOR	FECHA ASIGNACIÓN	DETALLE O COMENTARI...	FECHA Y HORA ADJUNTO
<input type="checkbox"/>	▷	20523386469	ALTAVISTA INVERSIONE...	Komatsu Mitsui Maquina...	Julyssa Fernández	Raúl Sequeiros	07/09/2021		09/09/2021 (11:41)
<input type="checkbox"/>	▷	20570688091	INVERSIONES SOLIDAS...	Komatsu Mitsui Maquina...	Rafael Scavino		13/08/2021		01/09/2021 (14:01)
<input type="checkbox"/>	▷	20300690999	CONSTRUCTORA CABO V...	Komatsu Mitsui Maquina...	Ian Sumary		11/08/2021		23/08/2021 (15:17)
<input type="checkbox"/>	▷	20528115897	CABALLERO CONTRATIS...				26/07/2021		27/07/2021 (16:57)
<input type="checkbox"/>	▷	20513963085	CORIMAYO SERVICIOS...	Komatsu Mitsui Maquina...	Tito Príncipe		16/07/2021		23/07/2021 (10:45)
<input type="checkbox"/>	▷	20513963085	CORIMAYO SERVICIOS...	Komatsu Mitsui Maquina...	Tito Príncipe		16/07/2021		23/07/2021 (10:45)
<input type="checkbox"/>	▷	20523386469	ALTAVISTA INVERSIONE...	Komatsu Mitsui Maquina...	Julyssa Fernández		16/07/2021		23/07/2021 (10:29)



**ANEXO 16– Conducta ética (Responsabilidad)**Acta de Comité – Ejemplo 1

<b>WayPerú</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>FECHA</b>	28/03/2021
		<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>PÁGINA</b>	1 de 1

<b>ACTA DE REUNION</b>			
<b>LUGAR</b>	Teams	<b>FECHA</b>	26/03/2021 1:00 p.m.
<b>ASISTENTES</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>AREA</b>	
	Carlos Ismodes	Way	
	Roberto Meza	Way	
	Camilo García	BPO	
	Jania Alborno	BPO	
	Katherine Bruno	BPO	
	Gerardo Ingaruca	BPO	
	Erika Lopez	Finanzas	
	Tatiana Espejo	Finanzas	
	Charlotte Montana	BPO	
	Victor Rojas	BPO	
<b>A. AGENDA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de acuerdos de comité anterior</li> <li>• Revisión de actividades realizadas en Auraportal y RPA</li> <li>• Revisión de próximos pasos en Auraportal y RPA</li> </ul>			
<b>B. PUNTOS TRATADOS EN LA REUNIÓN</b>			
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1.	Enviar plantilla sobre acuerdos de nivel de servicio	29/03/2021	Katherine Bruno
2.	Reunión para rediseño de recaudación entre BPO, FINANZAS y WAY	09/04/2021	Charlotte Montana Erika López Carlos Ismodes
3.	Revisar funcionalidad de notificaciones automáticas (Levantamiento Santander y Bbva)	26/03/2021	Carlos Ismodes
4.	Capacitación a ejecutivos BBVA. Se iniciará de forma paulatina hasta cerrar en Abril con el 100% de ejecutivos	05/04/2021	Katherine Bruno
5.	Inicio de MAF en Auraportal	01/04/2021	Camilo García
6.	Inicio de AUTOPLAN en Auraportal	01/04/2021	Camilo García

Cumplimiento de acuerdo – Ejemplo 1

[NOTIFICACIONES AUTOMÁTICAS] - Funcionalidad Implementada +

---

**CM** Charlotte Montana  
Equipo, Entiendo que ya no tenemos más observaciones. Charlotte Montaña. Mar 13/04/2021 08:05

---

**CI** Carlos Ismodes  
Estimados, Procederé a eliminar la dirección de correo electrónico que también figura como cliente: cismodesat@gmail.com y que se incluyó como parte del soporte post-... Mié 7/04/2021 14:24

---

**CI** Carlos Ismodes  
Estimados, ¡Enhorabuena! podemos visualizar que ya se están enviando notificaciones a los clientes. Si existiese algún inconveniente no duden en ponerse en contacto co... Mar 30/03/2021 22:19

---

⊙ Marca para seguimiento.

---

**CI** Carlos Ismodes  
Dom 28/03/2021 10:21 📄 🌐 🔄 📧 ↶ ↷ ⋮

Para: Víctor Rojas; Odam Campos  
CC: Charlotte Montana; Jania Albornoz; Roberto Meza

Estimados,

De acuerdo a lo coordinado en sesión de Comité, el día viernes se realizó la revisión de la funcionalidad en controversia citada en el asunto. Se realizó una prueba completa y se verificó que las notificaciones llegaron correctamente. Lo que se pudo ver es que se estaba esperando una notificación cuando el proceso estaba en una etapa previa, en este sentido ya se ha recalcado que las notificaciones implementadas y que las tenemos como base también en otras carteras son:

1. Envío de documentos para firma de representante legal, el usuario de IBR primero deberá realizar la carga masiva de todas las operaciones enviadas para firma para que la notificación se envíe.
2. Recepción de documentos firmados por representante legal, el usuario de IBR primero deberá realizar la confirmación masiva de todas las operaciones recibidos con la firma del RRLL para que la notificación se envíe.
3. Inscripción de levantamiento, el usuario de IBR primero deberá realizar la carga de las operaciones inscritas a Auraportal.

En este sentido, damos por concluido el requerimiento inicial y confirmamos que estas funcionalidades para las notificaciones descritas líneas arriba se encuentran habilitadas para su uso en producción solo cargando la dirección de correo del cliente. Por otro lado, el equipo de levantamiento considera necesario realizar lo siguiente:

1. Incluir una notificación cuando se realice la carga masiva del título en Auraportal.
2. Personalizar la notificación automática de "Inscripción de levantamiento". Actualmente venimos utilizando un formato base que requiere ser personalizado para el producto de levantamiento.

Por favor prioricemos estos 2 puntos, y entreguemos toda la información para poder desarrollarlos a la brevedad posible.

Quedo atento a sus noticias.

**Saludos,**

## Acuerdo de Comité – Ejemplo 2



<b>WayPerú</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	FECHA	09/07/2021
		VERSION	1.0
		PÁGINA	1 de 1

<b>ACTA DE REUNION</b>			
<b>LUGAR</b>	Teams	<b>FECHA</b>	09/07/2021 13:00 p.m.
<b>ASISTENTES</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>AREA</b>	
	Carlos Ismodes	Way	
	Camilo García	BPO	
	Jania Albornoz	BPO	
	Katherine Bruno	BPO	
	Gerardo Ingaruca	BPO	
	Erika Lopez	Finanzas	
	Tatiana Espejo	Finanzas	
<b>A. AGENDA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de acuerdos de comité anterior</li> <li>• Revisión de actividades realizadas en proyectos de automatización BPO</li> <li>• Revisión de próximos pasos en proyectos de automatización BPO</li> </ul>			
<b>B. PUNTOS TRATADOS EN LA REUNION</b>			
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1.	Se declara que el 09/07/2021 inicia la asignación de operaciones para la financiera "Komatsu" producto "Constitución de Garantía"	09/07/2021	Katherine Bruno
2.	Coordinar con Normalizaciones la atención de operaciones observadas, pre-constituidas y por rectificar de todas las carteras que actualmente vienen operando en Auraportal	09/07/2021	Carlos Ismodes
3.	Revisar requerimiento y especificación de dashboard para financiera "MAF" producto "Levantamiento de Garantía"	12/07/2021	Gerardo Ingaruca
4.	Ingresar financiera "MAF" producto "Constitución de Garantía"	23/07/2021	Gerardo Ingaruca
5.	Desarrollar reporte de monitoreo y control de actividad de usuarios en Auraportal y ponerlo a disposición.	13/07/2021	Carlos Ismodes
6.	Incorporar fecha y hora de última actualización por financiera y producto a reporte de monitoreo y control de actividad de usuarios en Auraportal	09/07/2021	Carlos Ismodes
7.	Definir los 2 o 3 indicadores clave para el seguimiento y control del uso de la herramienta como máximo.  <i>Nota: El hito es implementar en un dashboard la visualización de estos 2 o 3 indicadores claves hacia la próxima sesión de comité.</i>	13/07/2021	Katherine Bruno Gerardo Ingaruca Charlotte Montana Camilo García

Cumplimiento de acuerdo # 5 y 6 del Comité

[ACTA] - Comité 21 Auraportal



Carlos Ismodes  
Dom 11/07/2021 00:02

Para: Jania Albornoz; Charlotte Montana; Katherine Bruno; Raul Ingaruca; Camilo García; Erika Lopez; Yessica Crisostomo  
CC: Roberto Meza; Abraham Carranza



3 archivos adjuntos (1 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - IBR PERU

Estimados,

Adjunto remito la presentación y los acuerdos del comité de hoy.

Con el objetivo de lograr que Auraportal sea la herramienta de gestión, y no solamente una herramienta donde se cargue eventualmente y continúe existiendo doble control, adjunto remito reporte de **monitoreo** y control revisado en comité, sobre este reporte se ha agregado una columna con la fecha y hora de última actualización en el sistema.

Por último, les comparto un link donde van a poder visualizar un dashboard de **monitoreo** y control con la misma información del reporte. Este dashboard les permitirá acceder en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, está configurado para que se actualice 2 veces al día (13:00 p.m. y 7:00 p.m.).

<https://app.powerbi.com/view?e=eyJrJoiMwI2YWQ0MTYtNmNiZS00MmExLWUwNDMtMjI2MmlwNzYzYmU1IiwidCI6IjQ2YWVkZTVlTnkM2YtNGZlNy05ZjYwLTU4ODZkZDgwMGJlZiIsImMiOjB9>

Saludos,

Carlos

Responder | Responder a todos | Reenviar

Vista en herramienta de BI

**MONITOREO DE USO DE AURAPORTAL**

FINANCIERA	PRODUCTO	RESPONSABLE	CANTIDAD	FECHA Y HORA PRIMERA CREACIÓN	FECHA Y HORA ULTIMA CREACIÓN	FECHA Y HORA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
BANBIF	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	ENZO TELLO	1839	02/01/2021 02:11:23 p.m.	20/09/2021 12:48:36 p.m.	20/09/2021 07:13:43 p.m.
BBVA CF	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	ENZO TELLO	2791	02/01/2021 09:57:51 a.m.	20/09/2021 05:31:09 p.m.	20/09/2021 07:07:18 p.m.
AUTOPLAN	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	2022	09/07/2021 03:59:47 p.m.	20/09/2021 11:03:55 a.m.	20/09/2021 05:18:00 p.m.
BCP	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	3219	10/06/2021 07:06:50 p.m.	20/09/2021 04:51:53 p.m.	20/09/2021 07:05:54 p.m.
MAF PERU	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	GERARDO INGARUCA	20	16/09/2021 01:00:19 p.m.	16/09/2021 01:01:37 p.m.	16/09/2021 01:01:54 p.m.
MAF PERU	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA - FINANCIADO	GERARDO INGARUCA	935	19/05/2021 06:02:23 p.m.	20/09/2021 10:50:03 a.m.	20/09/2021 11:03:50 a.m.
MAF PERU	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA - NO FINANCIADO	GERARDO INGARUCA	973	27/05/2021 04:01:16 p.m.	20/09/2021 11:10:12 a.m.	20/09/2021 11:31:10 a.m.
DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	HEIDI SALAS	7523	02/01/2021 10:53:32 a.m.	18/09/2021 12:19:46 a.m.	20/09/2021 03:51:51 p.m.
PALANTE PRESTAMOS	TRANSFERENCIAS VEHICULARES EXTRAJUDICIAL	KATHERINE BRUNO	530	08/01/2021 12:12:07 p.m.	02/09/2021 09:44:43 p.m.	20/09/2021 07:12:01 p.m.
ACCESO CREDITICIO KOMATSU	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	RAUL NUÑEZ	2008	04/01/2021 06:10:57 p.m.	17/09/2021 04:32:23 p.m.	20/09/2021 05:19:00 p.m.
PALANTE PRESTAMOS	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	9	16/07/2021 09:48:57 a.m.	20/09/2021 09:44:45 a.m.	20/09/2021 09:44:54 a.m.
PALANTE PRESTAMOS	CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	247	04/01/2021 02:51:13 p.m.	09/08/2021 04:54:05 p.m.	17/09/2021 08:04:25 p.m.
PALANTE PRESTAMOS	LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	SELENE TALAVERANO	474	16/01/2021 11:48:20 a.m.	20/09/2021 12:15:54 p.m.	20/09/2021 12:16:05 p.m.
AUTOLAND	TRANSFERENCIAS VEHICULARES	SELENE TALAVERANO	2089	02/01/2021 08:14:22 p.m.	17/09/2021 07:34:43 p.m.	17/09/2021 08:12:57 p.m.
MITSUI	TRANSFERENCIAS VEHICULARES	SELENE TALAVERANO	158	02/01/2021 05:08:23 p.m.	17/09/2021 04:03:16 p.m.	17/09/2021 06:25:32 p.m.
<b>Total</b>			<b>45546</b>			

## ANEXO 17 – Conducta Ética (Respeto)

Se elabora un informe sobre la performance de los servidores que alojan el Software BPM y se gestiona una mejora en los servidores.

**INFORME DE PERFORMANCE SERVIDORES AURAPORTAL** 1 v

[Responder](#) | [Reenviar](#)

**JA** Jania Albornoz  
Estimada Jania, Luego de hacer la gestión con AuraPortal España, tenemos la siguiente alternativa de Infraestructura: AZ1-ENTRY-BASIC-003-v01 (con una cuota mensual d... Vie 18/12/2020 13:22

**CI** Carlos Ismodes  
Sáb 12/12/2020 11:42  
Para: Abraham Carranza  
CC: Jania Albornoz; Katherine Bruno; Javier Ravello

 Revisión de performance...  
783 KB

Estimado Abraham,

De acuerdo a lo conversado en el comité anterior, remito adjunto el informe de performance de los servidores de Auraportal, a continuación, las recomendaciones emitidas por el equipo de infraestructura de WAY:

1. En el servidor de base de datos: Aumentar el CPU en 2 core virtuales más, para llegar a un total de 6 core y evitar llegar a picos del
2. En el servidor de base de datos: Aumentar la Memoria RAM de 8 GB a 16 GB para darle más recursos a la base de datos.
3. El servidor de aplicaciones se encuentra en buena performance, debido a que los servicios que se encuentran publicados en dicho servidor no son utilizados con alta frecuencia y los recursos son suficientes por el momento.

El informe guarda relación o se sustenta con los reportes de lentitud y comentarios recibidos por el equipo de BPO.  
Por favor, gatillemos la ampliación de los recursos según las recomendaciones emitidas por el equipo de infraestructura.  
Por otro lado, el equipo de infraestructura realizará acciones preventivas para no llegar a este exceso en el consumo de recursos del servidor de base de datos y alertará oportunamente para no afectar la performance de la herramienta.

**Saludos,**

**Carlos**

**INFORME DE PERFORMANCE SERVIDORES AURAPORTAL** 1 v

**JA** Jania Albornoz  
Sáb 9/01/2021 11:11  
Para: Carlos Ismodes

**JANIA ALBORNOZ**  
**RESPONSABLE DE PROCESOS**  
[janialbornoz@ibr.com.pe](mailto:janialbornoz@ibr.com.pe)  
Fijo: +51 (1) 710-0000 Anexo 739  
Cál. Las Orquideas 103, Piso 6, Surquillo - Perú  
[www.IBRLATAM.com](http://www.IBRLATAM.com)

---

**De:** Satva Tomás (AuraPortal | AuraQuantic) <satva.tomas@auraquantic.com>  
**Enviado el:** sábado, 9 de enero de 2021 06:33  
**Para:** Omar David Chavesta <ochavesta@bdo.com.pe>; Jania Albornoz <jania.albornoz@ibr.com.pe>  
**CC:** Erick Escalante <erick.escalante@ibr.com.pe>; Julio Neira <julio.neira@ibr.com.pe>; Jorge Molina (AuraPortal | AuraQuantic) <jorge.molina@auraquantic.com>; Daniel Laura <dlaura@bdo.com.pe>; Flavio San Martín Piaggio <fsanmartin@bdo.com.pe>; Javier Ravello <javier.ravello@ibrlatam.com>; Rogers Castro <rogers.castro@waytech.pe>; Roberto Meza <roberto.meza.consultor@waytech.pe>; Vicent Alemany (AuraPortal | AuraQuantic) <vicent.alemany@auraquantic.com>  
**Asunto:** RE: INFORME DE PERFORMANCE SERVIDORES AURAPORTAL

Hola,

Confirmamos, excepto algún imprevisto, la actualizaremos el EP de AuraPortal a las 02:00am de Perú (08:00am España gmt+1). Después de esta instalación del EP procederemos a cambiar el tamaño de los servidores.

## ANEXO 18 – Conducta Ética (Imparcialidad)

Se envía notificación por email informando el estado de avance del Go Live de una nueva financiera en el sistema, donde se reciben requerimientos funcionales fuera del alcance por parte de los empleados que gestionan la cartera y se les solicita cumplir los procedimientos establecidos en el marco del comité para la implementación de nuevos requisitos, al igual que los empleados de otras financieras.

**Implementación Auraportal | Mejoras y aclaraciones** 1 v

---

 **Carlos Ismodes**  
Mar 17/08/2021 11:30

Para: Isabel Mendoza; Wendy Vanegas  
CC: Raul Ingaruca; Jania Albornoz; Camilo García; Roberto Meza

 Bases Actualización.zip  
513 KB



Estimadas Isabel y Wendy,

De antemano agradecer su predisposición para sacar adelante el proyecto y en este mail voy a plasmar algunos puntos para reforzar que se han venido presentando durante este proceso de transición del excel a aura como herramienta de gestión:

1. Se ha incorporado una mejora al dashboard, sobre el cual no se considerarán las operaciones desestimadas con motivo "Error al Asignar", esto con el objetivo de que ustedes puedan "eliminar" por cuenta propia las operaciones que por algún error humano fueron cargadas de forma incorrecta a Aura. Ya se realizó el upgrade del dashboard, el mismo que pueden revisar en el mismo LINK proporcionado anteriormente (<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoib2Q2YmVlYjU4ZS00NjZlWjlkZmMtMmRkYjM0Y2YxMDJmIiwidCI6IjQ2YWFkZTViLTNkM2YtNGZlNy05ZjYwLTU4ODZkZDgwMGJlZiIsImMIOjR9&pageName=ReportSection>)
2. Cuentan con los archivos de carga para actualización masiva de datos de la operación, la misma que vuelvo a compartir por este medio. Esta funcionalidad les permite a ustedes por cuenta propia (sin depender del área de tecnología) realizar las correcciones que puedan surgir respecto a las operaciones. Los excel que componen esta funcionalidad son los siguientes:
  - a. Datos de operación
  - b. Datos de crédito
  - c. Datos de cliente
  - d. Datos de vehículo
  - e. Datos de garantía
  - f. Datos de fechas del proceso
3. Se realizarán actualizaciones forzadas solamente de operaciones "CONSTITUIDAS" según acuerdo sostenido con Documentación, quienes atenderán solamente las operaciones asignadas a partir de agosto. Como ustedes saben hemos realiza una carga masiva de todo el año, y de enero a julio se cerrarán por fuera. Por otro lado, sugiero enviar una base semanal o quincenal por temas de eficiencia (No es muy eficiente actualizar una por una de cara a los tiempos que manejamos en TI).

Gracias nuevamente por su participación, con estos temas. Esperamos haber abordado todos los frentes, de igual modo me encuentro a su total disposición para apoyarlas en lo que necesitan como parte del post producción del workflow para gestionar Autoplan - Constitución de Garantía.

P.D.: Toda brecha en la implementación que necesite de una mejora debe ser trasladada a Raul Ingaruca, a fin de agregar dicha solicitud al backlog y evaluar su implementación en Comité, tenemos una carpeta de proyectos pendiente bastante alta.

**Saludos,**

**Carlos**

## ANEXO 19 – Conducta Ética (Honestidad)

### Acta de Comité

<b>WayPerú</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	FECHA	23/07/2021
		VERSIÓN	1.0
		PÁGINA	1 de 1

ACTA DE REUNION			
LUGAR	Teams	FECHA	23/07/2021 13:00 p.m.
ASISTENTES	NOMBRE	AREA	ASISTIO
	Carlos Ismodes	WAY	Sí
	Roberto Meza	WAY	Sí
	Camilo García	BPO	Sí
	Jania Albornoz	BPO	Sí
	Katherine Bruno	BPO	Sí
	Gerardo Ingaruca	BPO	Sí
	Charlotte Montana	BPO	No
	Yessica Crisostomo	NORMALIZACIÓN	Sí
	Heidi Salas	DOCUMENTACIÓN	Sí
	Erika Lopez	FINANZAS	Sí
	Tatiana Espejo	FINANZAS	Sí
<b>A. AGENDA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de acuerdos de comité anterior</li> <li>• Revisión de actividades realizadas en proyectos de automatización BPO</li> <li>• Revisión de próximos pasos en proyectos de automatización BPO</li> </ul>			
<b>B. PUNTOS TRATADOS EN LA REUNIÓN</b>			
N°	DESCRIPCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1.	Implementar funcionalidad que permita al equipo de Documentación realizar actualizaciones masivas de operaciones que requieren validación por parte de ellos.	06/08/2021	Carlos Ismodes
2.	Diseñar dashboard de Levantamiento de Garantía – MAF.	06/08/2021	Carlos Ismodes
3.	Involucrar a Henry Cardenas en Levantamiento	06/08/2021	Charlotte Montana
4.	BPO declara que existe lentitud en el sistema y solicita informe de performance de la solución, en este sentido el equipo de WAY declara que no se ha evidenciado problemas de este tipo a nivel de infraestructura. De igual forma, y en coordinación con el fabricante, se realizará un informe sobre este tema.	06/08/2021	Carlos Ismodes Roberto Meza
5.	BPO declara que existen algunas etapas del proceso que requieren mejoras, estas son: "Recepción de documentos firmados por RRLL" y etapa de "Recepción de doc. Notaría". Estas etapas deben ser similares a todas las anteriores (Carga de Excel automatizado).	06/08/2021	Carlos Ismodes BPO
6.	BPO declara que existen diferencias entre Excel que maneja negocio y Normalización, generando una percepción de falta de confiabilidad en la información. En este sentido WAY declara que realizará las coordinaciones correspondientes para validar este tema con los usuarios que correspondan.	06/08/2021	Carlos Ismodes Yessica Crisóstomo

Comunicación honesta sobre lo revisado respecto al problema de la confiabilidad de los datos

Se revisa el problema sobre la “confiabilidad de los datos” reportado en sesión de comité, en una reunión realizada al día siguiente de la sesión con la participación de algunos usuarios clave de negocio y de las áreas de soporte donde se revisan los incidentes, se aclaran las dudas y se identifican mejoras para el proceso.

## ACUERDOS DE REUNIÓN DE REVISIÓN DE REPORTES Y PROCESOS



Carlos Ismodes

Lun 26/07/2021 14:00

Para: Raul Nunez; Sidney Munoz; Heidi Salas; Yessica Crisostomo  
 CC: Jania Albornoz; Camilo García; Roberto Meza; Katherine Bruno

Estimados,

A continuación, remito los acuerdos y puntos declarados en la reunión del sábado 24/07 donde se revisó las diferencias a nivel de reporte, y que el proceso se desarrolle de forma adecuada y cumpla las expectativas de los usuarios:

1. Se revisó las diferencias en los reportes y se evidencia que **el número de tickets en normalización no puede ser igual al número de operaciones**, esto debido a que una operación puede tener más de un ticket, y fue el caso de varios ejemplos que revisamos.
2. Otra diferencia detectada es que se **detectaron 10 operaciones donde el ticket de normalización no fue creado**. En este sentido, **se implementará un punto de control que asegure que el ticket sea creado**, en caso este no se cree se reintentará automáticamente hasta en un máximo de 3 oportunidades, y en caso persista el error se creará una tarea de usuario (Para BPO) donde el usuario deberá revisar el error, subsanar y reintentar manualmente la creación del ticket. **También se crearán los tickets de las 10 operaciones**.
3. **En adelante no se realizarán actualizaciones forzadas**, dado que es una de las causas de que las operaciones se cierren siempre por fuera, quebrando el proceso y generando confusión en los usuarios como se evidenció en la reunión donde la expectativa era distinta a lo que realmente implica un cierre forzado de la operación.
4. **Se revisa el proceso y se evidencia que funciona correctamente para todas las casuísticas relevadas** (Observadas, Preconstituida y por rectificar), por lo cual a nivel de proceso no se detecta algún problema de configuración.
5. **Se revisa que el equipo de documentación si cuenta con las tareas pendientes en su bandeja**, se revisaron los casos de Acceso Crediticio y Santander donde se evidenció que las tareas se encuentran en su bandeja desde las que visualizamos en la monitorización de los procesos, excepto los casos donde la operación fue cerrada de forma forzada a solicitud de algún usuario de BPO o Normalización (3 operaciones).
6. En "Normalización" y en la tarea de calificación de operaciones por rectificar se deberá **implementar el campo de "Conformidad de Normalización"** sobre una operación por rectificar.
7. El **valor de la conformidad de normalización deberá mostrarse en el reporte de operaciones** que maneja el negocio.
8. Se sugiere **implementar etapa de conformidad de negocio ante operaciones por rectificar declaradas como no conforme por Normalización**, esto deberá reemplazar la comunicación en excel y conformidad por correo que actualmente existe.
9. Se **entrega reporte a documentación** para que pueda realizar seguimiento a sus operaciones.
10. Se **sugiere implementar reuniones periódicas de mejora de procesos** (Mensualmente), donde participen BPO, WAY y también el equipo de procesos, dado que dentro de las mejoras sugeridas por BPO se detectaron algunas definiciones que requieren de una visión integral como la que maneja el equipo de procesos.

Si hubiera algún punto con el que estén en desacuerdo, o hubiera alguna precisión a realizar o no se hubiera considerado algún punto que ustedes consideren relevante, por favor hacerlo saber por este medio hasta en un plazo máximo de 48 horas, de lo contrario se asume que todo lo indicado está conforme y se trabajará en esta línea. ¡En caso esté conforme, también den su conformidad a la brevedad posible para ir avanzando!

Cualquier duda o consulta a su disposición.

Saludos,

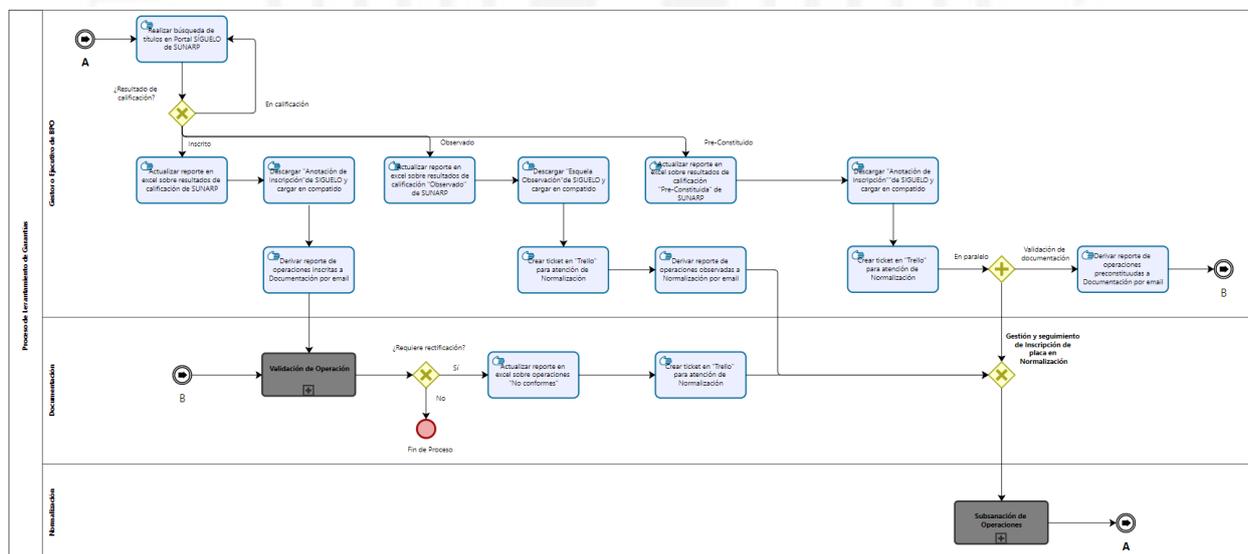
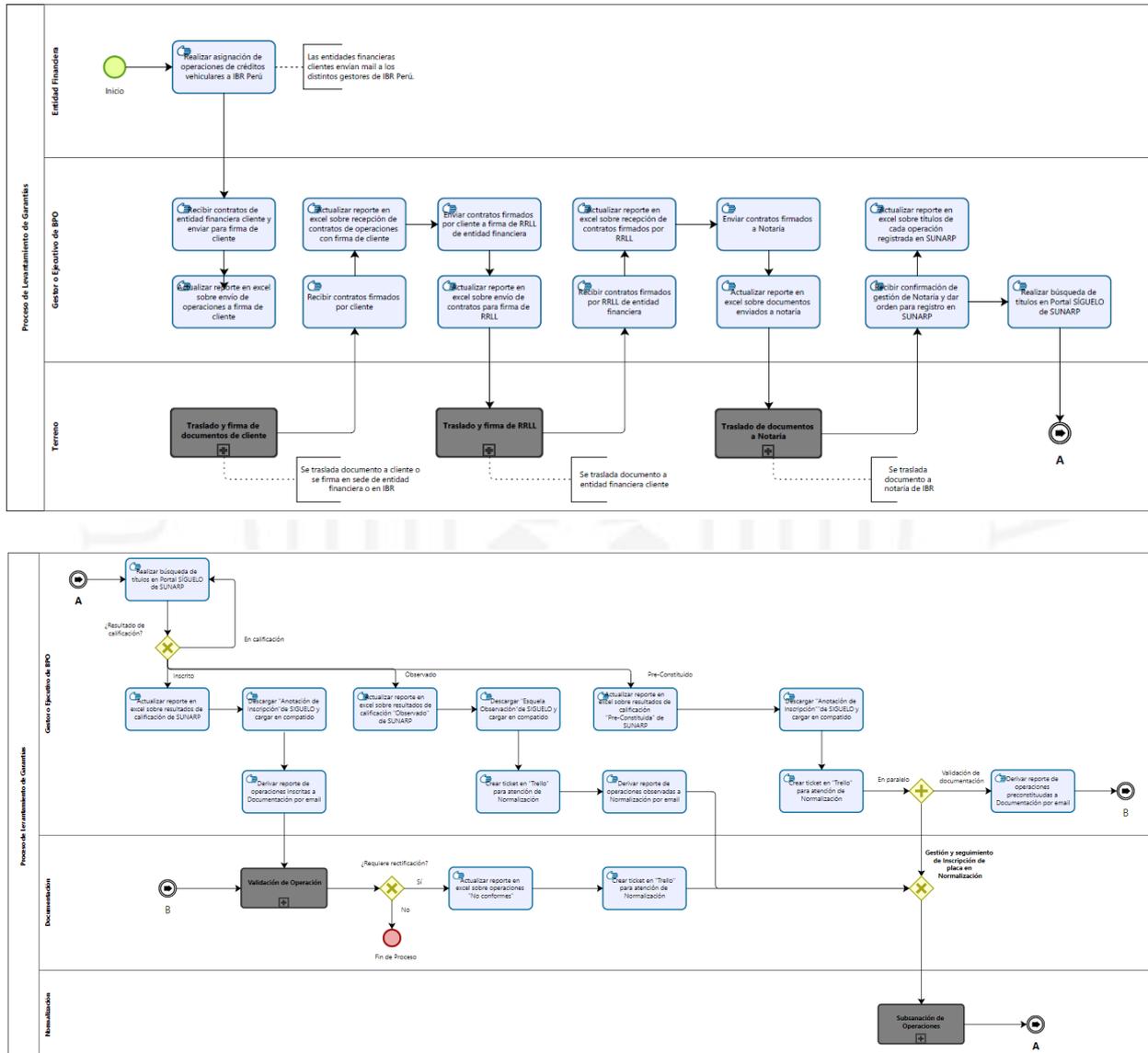
Carlos

[Responder](#) | [Responder a todos](#) | [Reenviar](#)

SCIENTIA ET PRAAX

## ANEXO 20 – Procesos AS-IS

Diagrama de Proceso AS-IS: El proceso AS-IS, implica la ejecución de las actividades operativas que corresponden a cada crédito vehicular que ha de ser inscritos en SUNARP, y la actualización manual en Excel de los estados de los procesos, así como la derivación manual y por correo electrónico al área de documentación y normalización acompañado de un ticket en Trello. A continuación, se muestra el diagrama de Proceso AS-IS antes de la implementación del BPMS.



En setiembre 2020, tras un año de la implementación de la herramienta de automatización o BPMS, la situación actual era que la herramienta de automatización utilizada contaba con 11 procesos automatizados con funcionalidades parciales que no soportaban el proceso real del negocio.

**Tabla 9.4**

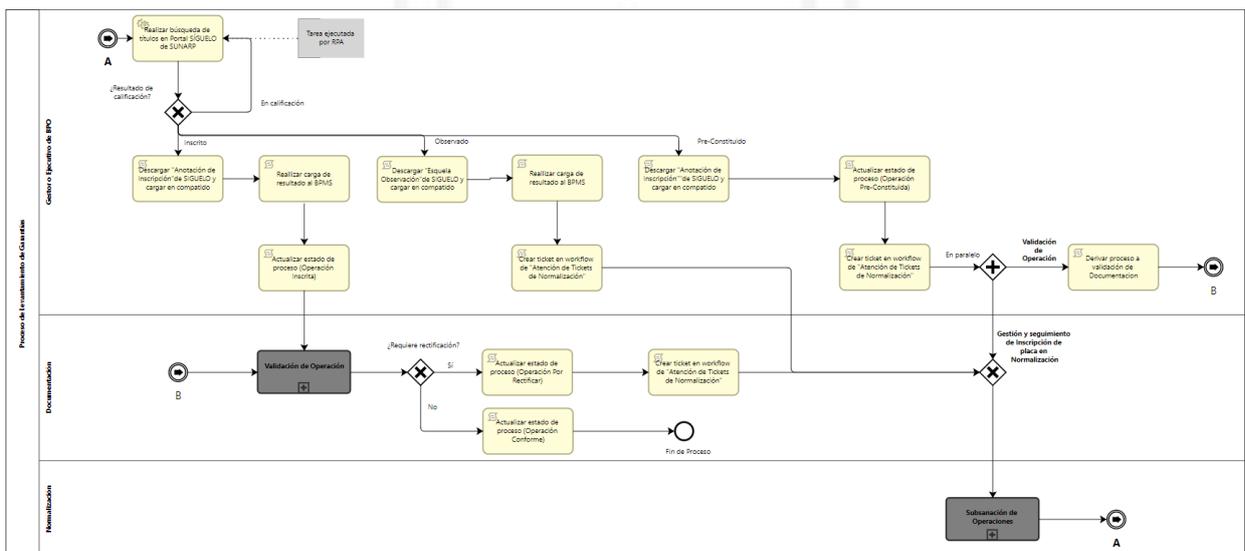
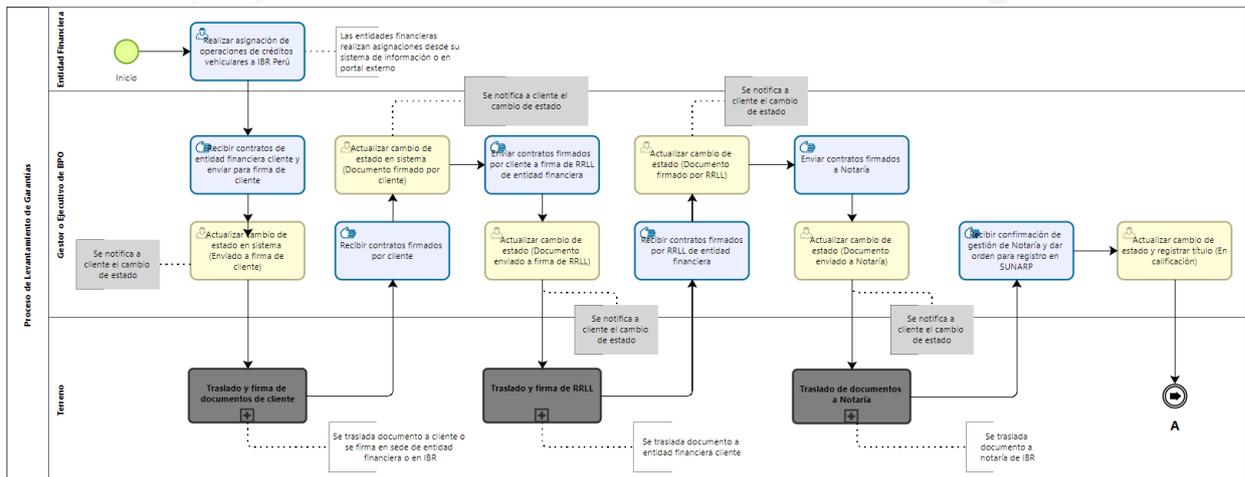
## Lista de Procesos Automatizados

ID	Creado	Modificado	NombreClaseProceso	Referencia
40	7/08/2019 17:41	17/12/2021 23:18	ASIGNACIÓN INDIVIDUAL Y SEGUIMIENTO DE OPERACIONES ASIGNADAS	OPE-40.1
41	12/08/2019 17:20	18/06/2021 17:11	ASIGNACIÓN MASIVA DE OPERACIONES	ASI-41.1
42	12/08/2019 17:25	5/11/2020 00:18	RECOJO DE CONTRATOS	REC-42.1
43	12/08/2019 17:26	5/11/2020 01:02	RECEPCIÓN DE CONTRATOS	RCP-43.1
44	12/08/2019 17:28	3/11/2021 06:39	CONFIRMACIÓN MASIVA DE DOCUMENTOS ENVIADOS PARA FIRMA DE RRL	IRL-44.1
45	12/08/2019 17:30	3/11/2021 06:22	GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN NOTARÍA	NOT-45.1
47	12/08/2019 17:32	3/11/2021 06:22	CONFIRMACIÓN PARA INGRESO A SUNARP	TRA-47.1
36	24/07/2019 17:53	3/11/2021 06:23	REGISTRO DE OPERACIÓN EN SUNARP	CMS-36.1
50	13/08/2019 18:39	20/11/2021 04:23	CARGA DE RESULTADOS DE CALIFICACIÓN DE SUNARP	RES-50.1
46	12/08/2019 17:31	3/11/2021 06:23	CARGA MASIVA DE PLACAS	PLA-46.1
51	14/08/2019 15:52	3/11/2021 06:24	ATENDER TICKETS DE NORMALIZACIÓN	NOR-51.1

## ANEXO 21 – Procesos TO-BE

Diagrama de Proceso TO-BE: El proceso TO-BE, implica la ejecución de las actividades operativas que corresponden a cada crédito vehicular que ha de ser inscritos en SUNARP, y la actualización en el sistema de los cambios de estados de los procesos, así como la notificación automática de los cambios de estados a los clientes, derivación automática al área de documentación y normalización (Desaparición del Trello). Asimismo, la actividad de búsqueda de títulos y carga de resultados de calificación al sistema es ejecutado por un ROBOT (RPA), no requiere de intervención humana.

Las actividades que cuyo recuadro está de color amarillo, son aquellas que se han convertido en tareas de usuario dentro del BPMS o en tareas automáticas ejecutadas por el BPMS o RPA.



En diciembre 2021, tras un año de la implementación de la mejora sobre el proceso automatizado en el BPMS, la situación actual era que la herramienta de automatización utilizada contaba con 11 procesos automatizados con funcionalidades parciales que no soportaban el proceso real del negocio y logramos automatizar 27 procesos.

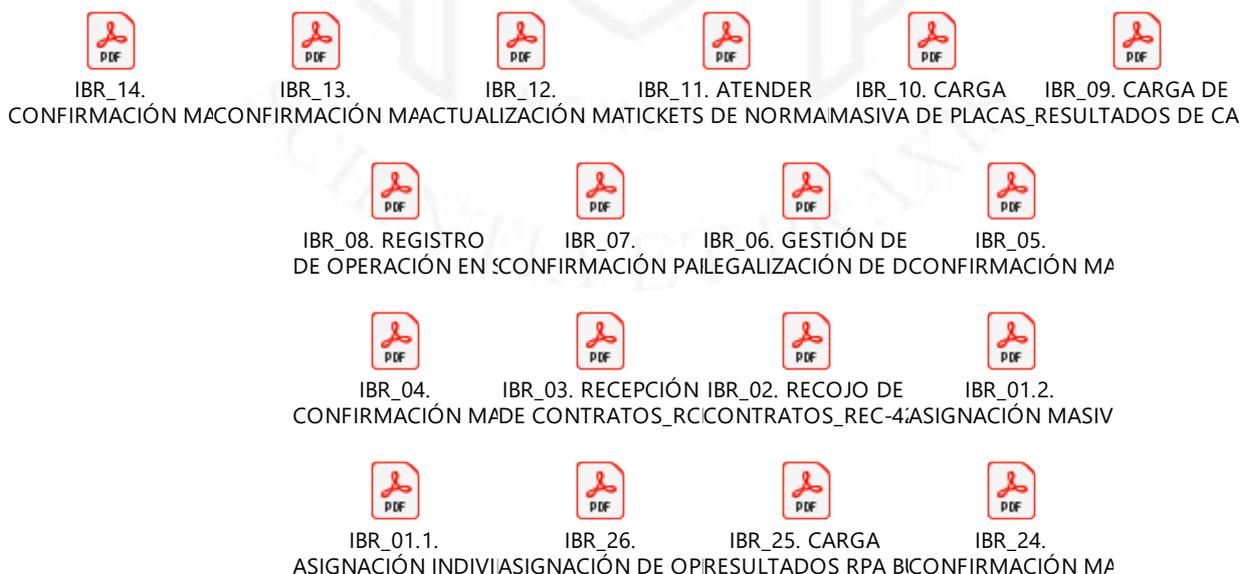
**Tabla 9.5**

Lista de Procesos Automatizados

ID	Creado	Modificado	Nombre Clase Proceso	Referencia
40	7/08/2019 17:41	17/12/2021 23:18	ASIGNACIÓN INDIVIDUAL Y SEGUIMIENTO DE OPERACIONES ASIGNADAS	OPE-40.1
41	12/08/2019 17:20	18/06/2021 17:11	ASIGNACIÓN MASIVA DE OPERACIONES	ASI-41.1
42	12/08/2019 17:25	5/11/2020 00:18	RECOJO DE CONTRATOS	REC-42.1
43	12/08/2019 17:26	5/11/2020 01:02	RECEPCIÓN DE CONTRATOS	RCP-43.1
44	12/08/2019 17:28	3/11/2021 06:39	CONFIRMACIÓN MASIVA DE DOCUMENTOS ENVIADOS PARA FIRMA DE RRL	IRL-44.1
108	14/09/2021 06:59	3/11/2021 06:22	CONFIRMACIÓN MASIVA DE OPERACIONES FIRMADAS POR RRL	IRL-108.1
45	12/08/2019 17:30	3/11/2021 06:22	GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN NOTARÍA	NOT-45.1
47	12/08/2019 17:32	3/11/2021 06:22	CONFIRMACIÓN PARA INGRESO A SUNARP	TRA-47.1
36	24/07/2019 17:53	3/11/2021 06:23	REGISTRO DE OPERACIÓN EN SUNARP	CMS-36.1
50	13/08/2019 18:39	20/11/2021 04:23	CARGA DE RESULTADOS DE CALIFICACIÓN DE SUNARP	RES-50.1
46	12/08/2019 17:31	3/11/2021 06:23	CARGA MASIVA DE PLACAS	PLA-46.1
51	14/08/2019 15:52	3/11/2021 06:24	ATENDER TICKETS DE NORMALIZACIÓN	NOR-51.1
86	21/08/2020 19:55	3/11/2021 06:26	ACTUALIZACIÓN MASIVA DE DATOS DE OPERACIONES	ACT-86.1
87	12/10/2020 20:13	3/11/2021 06:26	CONFIRMACIÓN MASIVA DE OPERACIONES FACTURADAS	FAC-87.1
88	29/10/2020 20:50	3/11/2021 06:26	CONFIRMACIÓN MASIVA DE DEVOLUCIONES REALIZADAS	DEV-88.1
96	4/05/2021 01:36	2/11/2021 16:45	CARGA MASIVA DE GASTOS DE LAS OPERACIONES	GAS-96.1
98	16/06/2021 18:10	2/11/2021 00:49	CARGA MASIVA DE ACTUALIZACIÓN DE GESTIÓN DE NOTARÍA	NOT-98.1

99	24/06/2021 03:15	2/11/2021 18:17	CARGA MASIVA DE CONFORMIDAD DE EJECUTIVO SOBRE GASTOS DE OPERACIÓN	CON-99.1
100	24/06/2021 04:39	2/11/2021 18:18	CARGA MASIVA DE CONFORMIDAD DE RESPONSABLE SOBRE GASTOS DE OPERACIÓN	CON-100.1
101	1/07/2021 18:06	3/11/2021 05:10	CARGA MASIVA DE ESTADO DE FACTURACIÓN SOBRE GASTOS DE OPERACIÓN	FAC-101.1
102	1/07/2021 18:26	3/11/2021 05:11	CARGA MASIVA DE ESTADO DE LIQUIDACIÓN SOBRE GASTOS DE OPERACIÓN	LIQ-102.1
103	1/07/2021 18:43	2/12/2021 08:28	CARGA MASIVA DE ACTUALIZACIÓN DE ESTADO DE REGISTRO POR FINANZAS	LIQ-103.1
110	4/10/2021 18:05	3/11/2021 06:28	CIERRE MASIVO DE TICKETS DE NORMALIZACIÓN	CTK-110.1
107	17/08/2021 17:18	3/11/2021 06:28	VALIDACIÓN MASIVA DE OPERACIONES (DOCUMENTACIÓN)	VAL-107.1
109	27/09/2021 00:45	4/11/2021 19:43	CONFIRMACIÓN MASIVA DE OPERACIONES DESPACHADAS	DPC-109.1
112	27/10/2021 06:39	3/11/2021 21:00	CARGA RESULTADOS RPA BÚSQUEDA DE TÍTULOS	RPA-112.1
95	30/04/2021 14:52	3/11/2021 06:29	ASIGNACIÓN DE OPERACIONES KOMATSU - CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA	ASI-95.1

A continuación, el diagrama de proceso en notación BPMN de los workflow configurados y automatizados en el BPMS.





IBR\_23.



IBR\_22. CIERRE



IBR\_21. CARGA



IBR\_20. CARGA

VALIDACIÓN MASIV/MASIVO DE TICKETS MASIVA DE ACTUALI MASIVA DE ESTADO



IBR\_19. CARGA



IBR\_18. CARGA



IBR\_17. CARGA



IBR\_16. CARGA

MASIVA DE ESTADOMASIVA DE CONFOFMASIVA DE CONFOFMASIVA DE ACTUALI



IBR\_15. CARGA  
MASIVA DE GASTOS



## ANEXO 22 – Organigrama de la Organización

En el presente organigrama me encuentro reportando mis actividades directamente al Delivery Lead de Way Perú, empresa socia y proveedor tecnológico de Empresa de Tercerización de Servicios Financieros. Soy responsable de gestionar los proyectos de la unidad de negocio BPO, sean estos de automatización o de RPA u otras necesidades tecnológicas que tuviera esta unidad de negocio.



## ANEXO 23 – Certificados Aprendizaje Continuo



## Certificado AuraPortal Senior Consultant

Versión Helium

Certificamos que

**Carlos Arturo Ismodes Ato**

ha superado con éxito el curso *Consultor Senior de AuraPortal versión Helium*,  
con una duración de 65 horas.

Fecha de emisión:  
2015-09-02



*David Sorensen*

David Sorensen  
Director de AuraQuantic Training School



## CERTIFICADO DE FINALIZACIÓN

Se certifica que

**Carlos Ismodes**

ha finalizado el curso de:

**Power BI for Analytics (20 horas)**

el 12 de agosto del 2019

*Alejandro Sanchez*



Alejandro Humberto Sánchez Núñez  
Microsoft Certified Trainer



## ANEXO 24 – Actividades de gestión y liderazgo de proyectos

### Kick Off Meeting – Proyecto Implementación de RPA

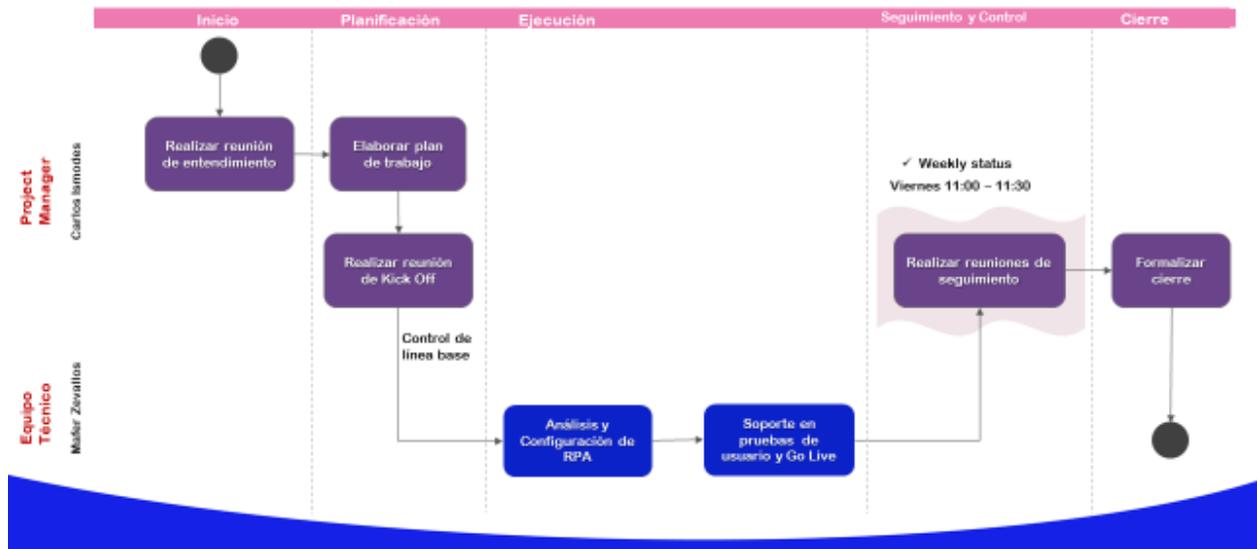


### Agenda

1. **Gestión del proyecto**
2. **Overview del proyecto**
  - a) Objetivo
  - b) Alcance
  - c) Restricciones y Supuestos
3. **Delivery del proyecto**
  - a) Cronograma de trabajo
  - b) Equipo de trabajo
  - c) Plan de comunicaciones
4. **Próximos pasos**
5. **Estado de avance**



## Delivery del Proyecto



## Overview del Proyecto

### Objetivo

- Automatizar las actividades de acceso a ingreso a zoho, lectura de carpetas, envío de correos y actualización en zoo.

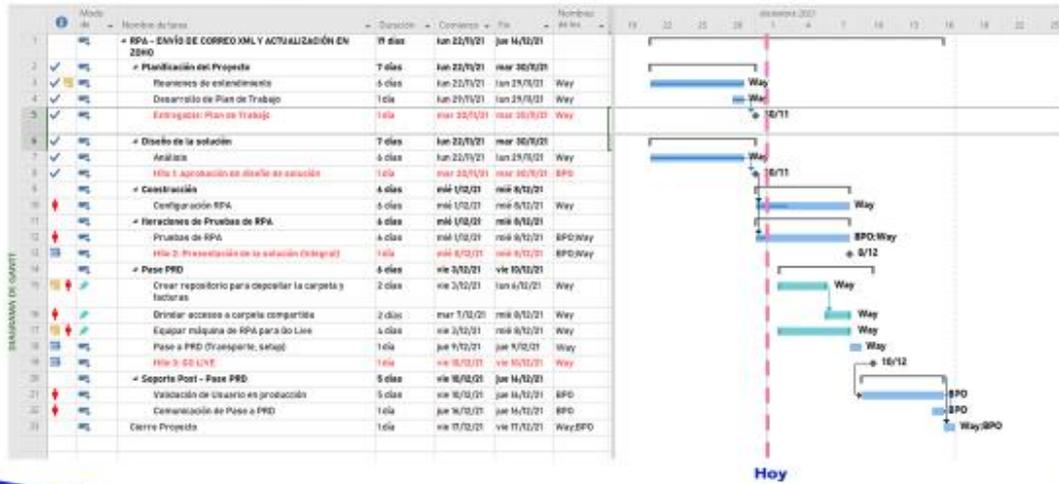
### Alcance

- Todas las actividades de análisis, configuración y pruebas requeridas para los flujos y reglas que se definan en la etapa de análisis y según el diagrama de tareas que se visualiza en el Anexo 01.
- Actividades de despliegue hasta su estabilización o cero incidencias relacionadas a la configuración, esto no incluye mal funcionamiento atribuible a los procesos/sistemas del cliente o casuísticas no contempladas.

### Supuestos y restricciones

- Todos los elementos sistémicos o herramientas dentro del proceso actual son susceptibles de ser manipulados por el robot RPA cuando esté configurado.
- El cliente estará disponible a implementar cambios en su proceso operativo (mejoras operativas según apartado anterior) para permitir que el robot RPA se desempeñe en su mejor performance.
- Requerimientos adicionales en el alcance, tiempo y costo deberán ser dimensionados por Way y aprobados por BPO.

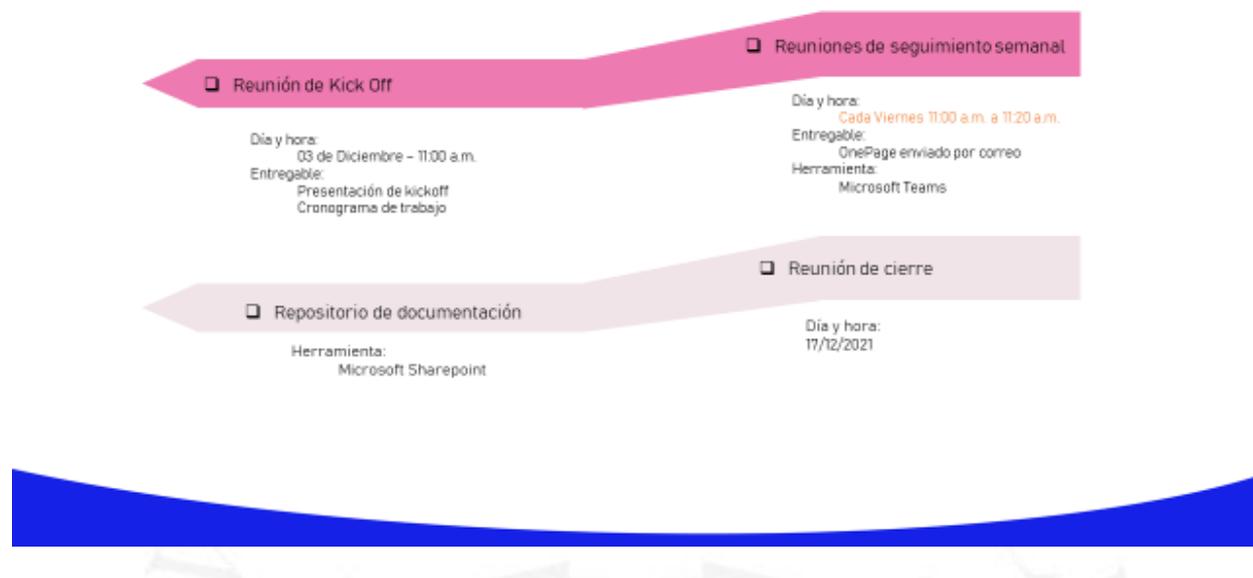
## Delivery del Proyecto - Cronograma



## Delivery del Proyecto - Equipo



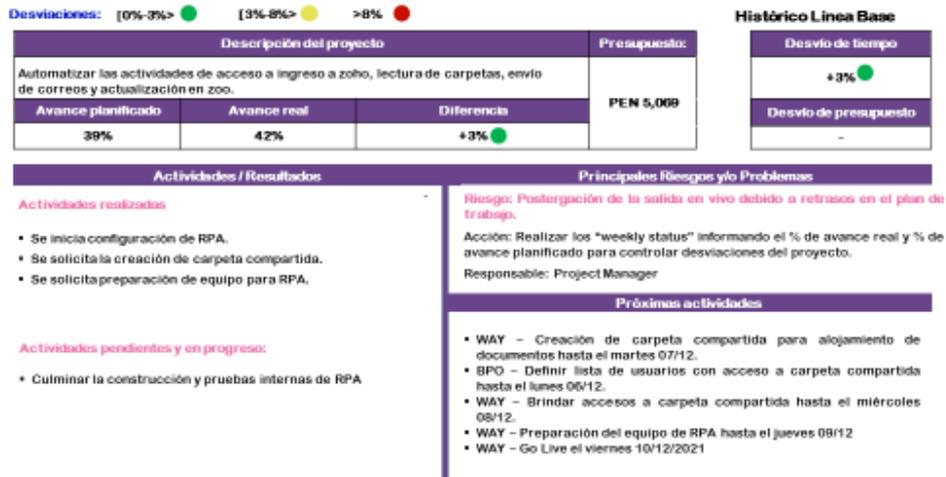
## Delivery del Proyecto – Plan de Comunicaciones



## Delivery del Proyecto – Próximos pasos

Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Presentación y pruebas de RPA	WAY BPO	08/12/2021	08/12/2021
Creación de carpeta compartida para alojamiento de documentos	WAY	03/12/2021	06/12/2021
Brindar accesos a los usuarios involucrados a carpeta compartida	WAY	07/12/2021	08/12/2021
Equipar máquina de RPA	WAY	03/12/2021	07/12/2021
Configuración de RPA en equipo de producción	WAY	09/12/2021	09/12/2021
Go Live	WAY	10/12/2021	10/12/2021

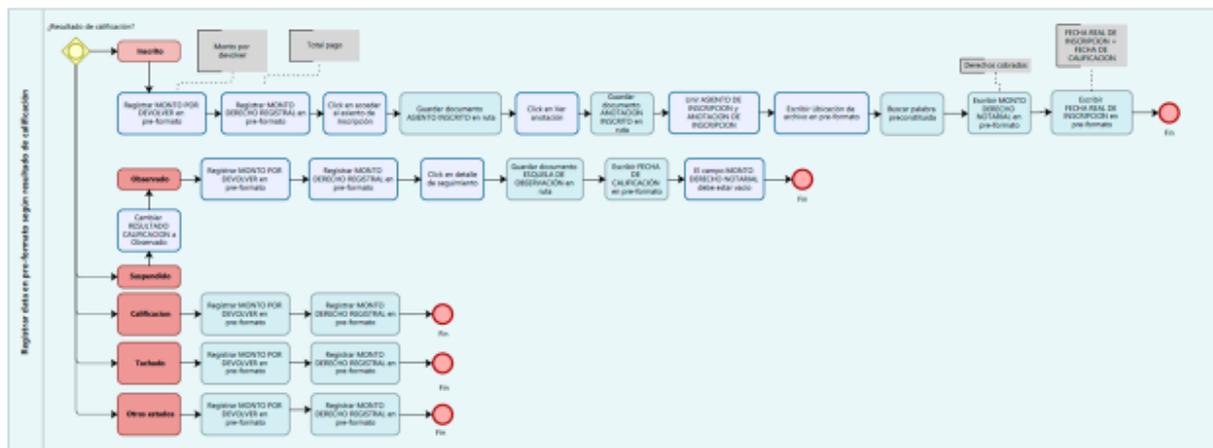
## Delivery del Proyecto – Estado de avance



## Delivery del Proyecto – Otros RPA

1. RPA DE ENVÍO DE CORREO XML Y ACTUALIZACIÓN EN ZOHO  
Fecha estimada de entrega :10 Diciembre
2. RPA DE SOLICITUD DE CODIGO DE PAGO EN ASOCIACION AUTOMOTRIZ  
Fecha estimada de entrega : 29 Diciembre
3. RPA ACTUALIZACIÓN DE TÍTULOS EN ZOHO - INMATRICULACIÓN  
Fecha estimada de entrega : 17 Enero

## Anexo 01 – Diagrama de Tareas RPA



### Weekly Status – Reuniones semanales de avance del proyecto

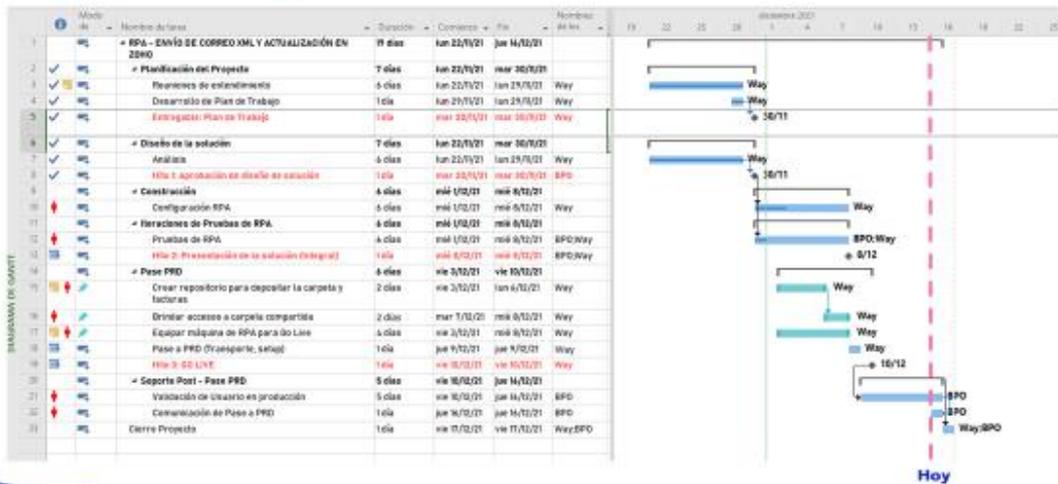
**WEEKLY STATUS**  
**RPA BPO**  
**“Envío de correo XML y Update en ZOHO”**  
**10/12/2021**

## Agenda

1. Cronograma de trabajo
2. Estado de avance



## Delivery del Proyecto - Cronograma



Hoy

## Delivery del Proyecto – Estado de avance

Desviaciones: [0%-3%] > [3%-8%] > >8%

Descripción del proyecto			Presupuesto:
Automatizar las actividades de acceso a ingreso a zoho, lectura de carpetas, envío de correos y actualización en zoo.			PEN 5,000
Avance planificado	Avance real	Diferencia	
80%	80%	0%	

**Histórico Línea Base**

Desvío de tiempo
0%
Desvío de presupuesto
-

---

**Actividades / Resultados**

**Actividades realizadas**

- Se culmina la configuración de RPA el martes 7/12.
- Se prepara equipo donde trabajará el RPA el jueves 9/12.
- Se inicia configuración de RPA en equipo destinado para su operación el jueves 9/12.

**Actividades pendientes y en progreso:**

- Presentación de solución el 10/12.

**Principales Riesgos y/o Problemas**

**Riesgo:** Postergación de la salida en vivo debido a retrasos en el plan de trabajo.

**Acción:** Realizar los "weekly status" informando el % de avance real y % de avance planificado para controlar desviaciones del proyecto.

Responsable: Project Manager

**Próximas actividades**

- WAY – Go Live el Lunes 13/12/2021
- BPO – Validación de operación de RPA hasta el 16/12
- WAY/BPO – Reunión de cierre de proyecto el viernes 17/12 (11:00 a.m.)

### Mail de coordinación con el equipo de proyecto sobre construcción de RPA

Solicitud de acceso a carpeta compartida donde se muestran los resultados de RPA para los usuarios del proceso automatizado.

The screenshot shows an email client interface with a sidebar on the left containing folders like 'Favoritos', 'Carpetas', and 'Grupos'. The main content area displays an email titled 'RPA Búsqueda de Títulos | Configuración de carpeta compartida'.

**Message Content:**

**Responder | Responder a todos | Reenviar**

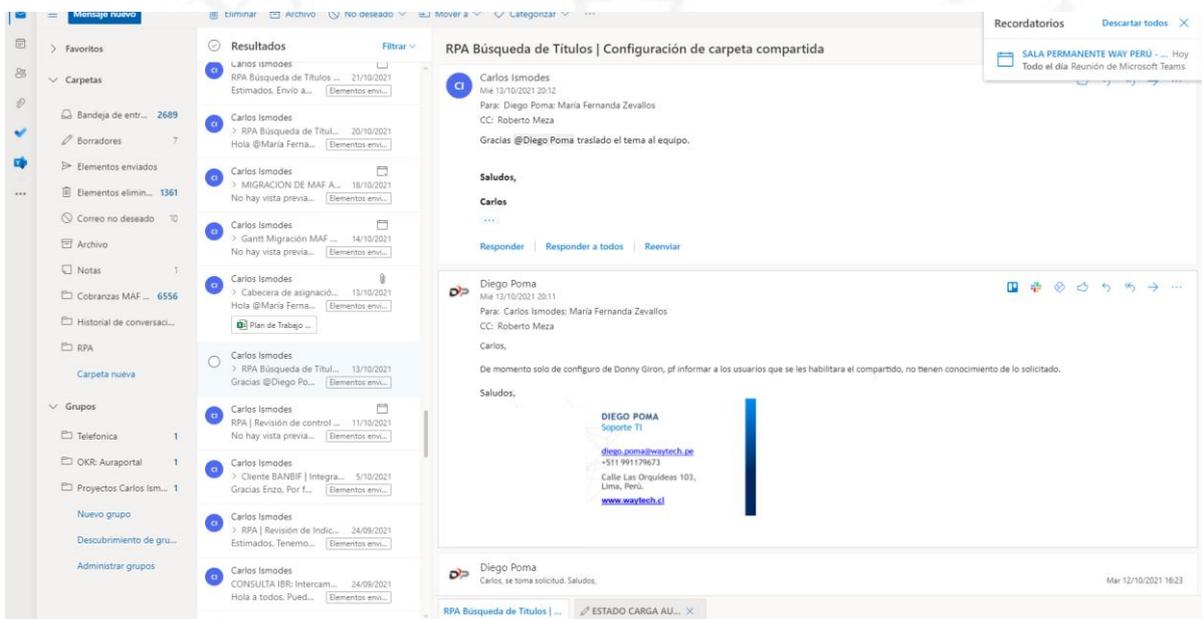
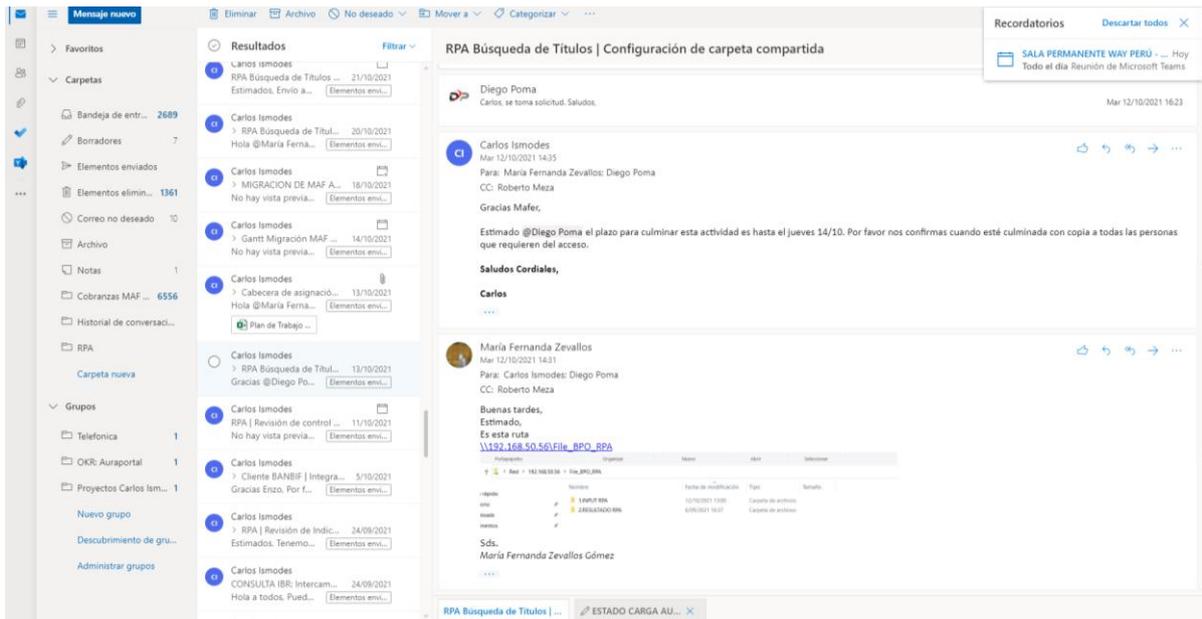
**Diego Poma**  
Carlos, De momento solo de configuro de Donny Gron, pf informar a los usuarios que se les habilitara el compartido, no tienen conocimiento de lo solicitado. Saludos,  
Mie 13/10/2021 20:11

**Diego Poma**  
Carlos, se toma solicitud. Saludos,  
Mar 12/10/2021 16:23

**Carlos Ismodes**  
Gracias Mafier, Estimado @Diego Poma el plazo para culminar esta actividad es hasta el jueves 14/10. Por favor nos confirmas cuando esté culminada con copia a todas L.,  
Mar 12/10/2021 14:35

**María Fernanda Zevallos**  
Buenas tardes, Estimado, Es esta ruta \\192.168.50.56\File\_BPO\_RPA Sds, María Fernanda Zevallos Gómez  
Mar 12/10/2021 14:31

**Carlos Ismodes**  
Mar 12/10/2021 11:05  
Para: Diego Poma; María Fernanda Zevallos  
CC: Roberto Meza  
Estimado Diego,  
Requerimos de tu apoyo para brindar acceso a la carpeta compartida a los siguientes usuarios:  
1. Sidney Muñoz  
2. Tatiana Espejo  
3. Erika López  
4. Donny Giron  
5. Erick Escalante  
6. Merly Cordova  
@María Fernanda Zevallos por favor enviar la ruta a la cual deben tener acceso.  
Carlos Ismodes



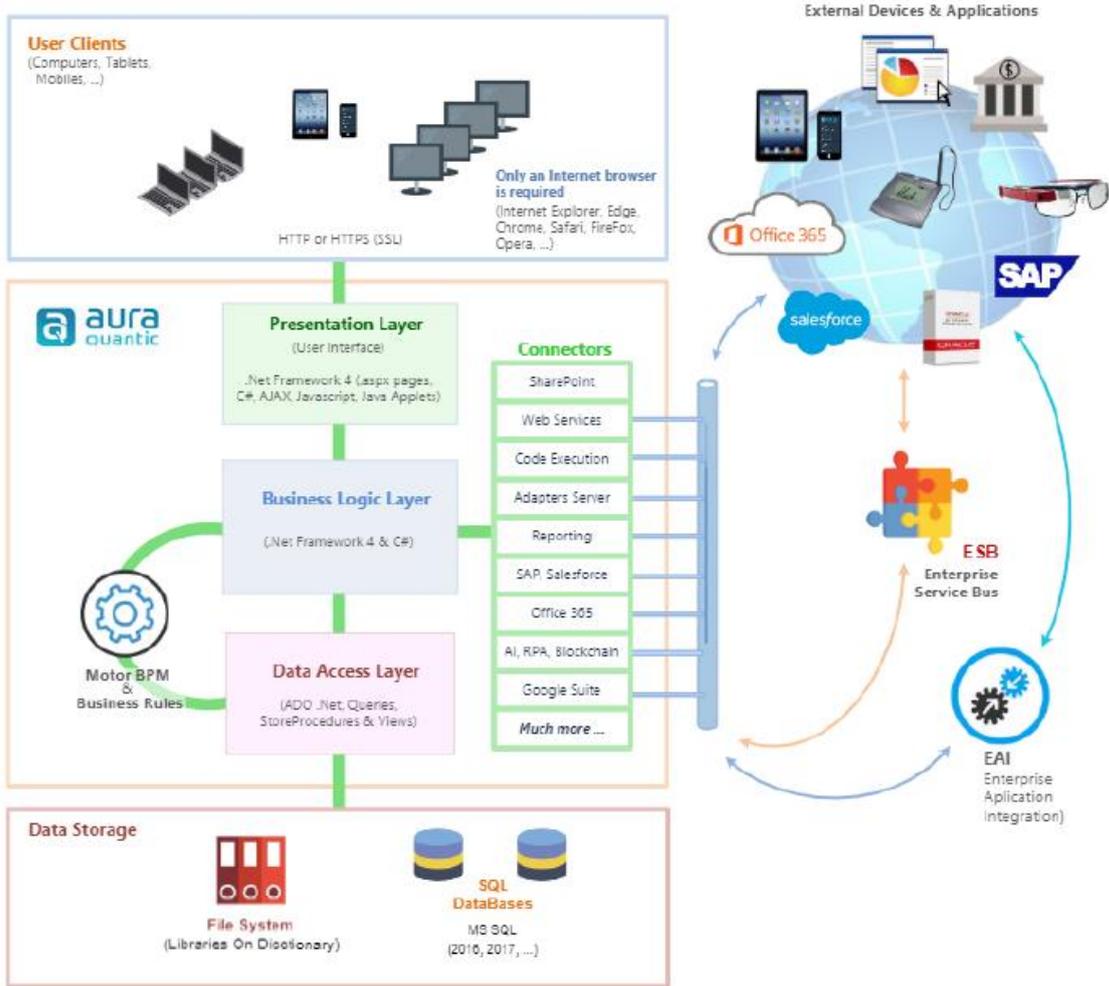
Gestión de control de cambio sobre alcance inicial de RPA búsqueda de títulos en SIGUELO.

The screenshot shows an email client interface with a sidebar on the left containing folders like 'Favoritos', 'Carpetas', and 'Grupos'. The main area displays an email titled 'CAMBIOS RPA TITULOS 2.' from Carlos Ismodes, dated Mar 7/09/2021 10:41. The email content includes a meeting agenda for 'SALA PERMANENTE WAY PERU' and a list of attendees: Jania Albornoz, María Fernanda Zevallos, Roberto Meza, Erick Escalante, Erika Lopez, Camilo Garcia, and Henry Gómez. The email body contains a meeting agenda for 'SALA PERMANENTE WAY PERU' and a list of attendees: Jania Albornoz, María Fernanda Zevallos, Roberto Meza, Erick Escalante, Erika Lopez, Camilo Garcia, and Henry Gómez. The email body also includes a meeting agenda for 'SALA PERMANENTE WAY PERU' and a list of attendees: Jania Albornoz, María Fernanda Zevallos, Roberto Meza, Erick Escalante, Erika Lopez, Camilo Garcia, and Henry Gómez.

## Gestionar virtual desktop para RPA Búsqueda de Títulos

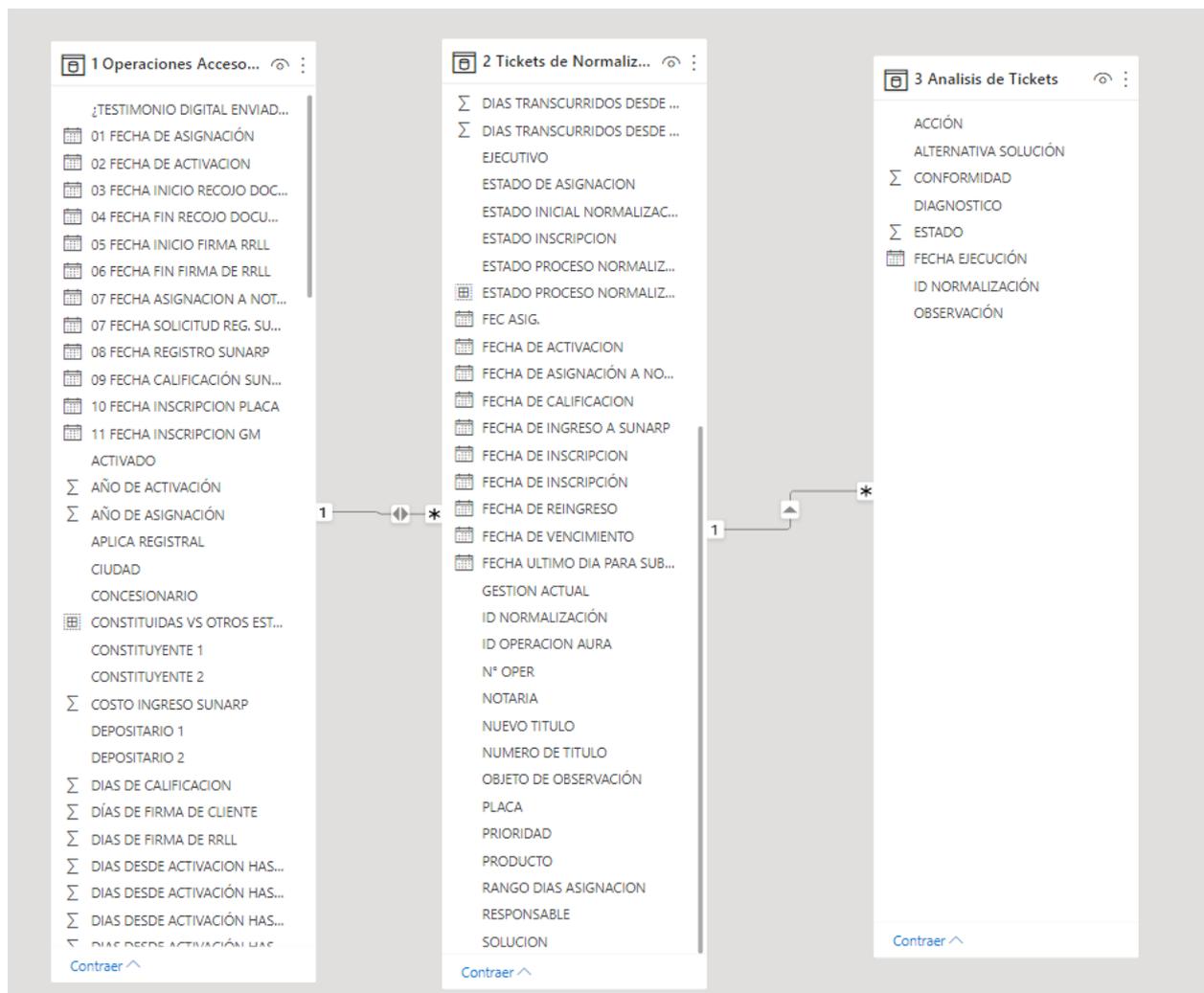
The screenshot shows an email client interface with a sidebar on the left containing folders like 'Favoritos', 'Carpetas', and 'Grupos'. The main area displays an email titled 'Equipo en la Nube para RPA Búsqueda de Títulos' from Carlos Ismodes, dated Vie 13/08/2021 11:32. The email content includes a meeting agenda for 'SALA PERMANENTE WAY PERU' and a list of attendees: Jania Albornoz, María Fernanda Zevallos, Roberto Meza, Erick Escalante, Erika Lopez, Camilo Garcia, and Henry Gómez. The email body contains a meeting agenda for 'SALA PERMANENTE WAY PERU' and a list of attendees: Jania Albornoz, María Fernanda Zevallos, Roberto Meza, Erick Escalante, Erika Lopez, Camilo Garcia, and Henry Gómez.

## ANEXO 25 – Arquitectura lógica de la solución



## ANEXO 26 – Modelo de datos

El modelo de datos base para el análisis de las operaciones de inscripción de crédito vehicular, está basado en 3 entidades principales, estas son: Operaciones, Tickets de Normalización y Análítica de los tickets



### ANEXO 27 – Indicadores de gestión del proceso de crédito vehicular 2020 vs 2021

En el 2020 el tiempo desde que se activa una operación hasta que se inscribe en registros públicos fue de 85.35, en el 2021 hubo una mejora y este indicador se redujo en 2 días aproximadamente, logrando un tiempo promedio de 83.21 días.

Otro indicador importante es el tiempo desde que se activa una operación hasta que se inscribe la placa en registros públicos, en el 2020 el tiempo promedio fue de 58.21 días y en el 2021 mejoró sustancialmente, logrando un tiempo 48.16 días.

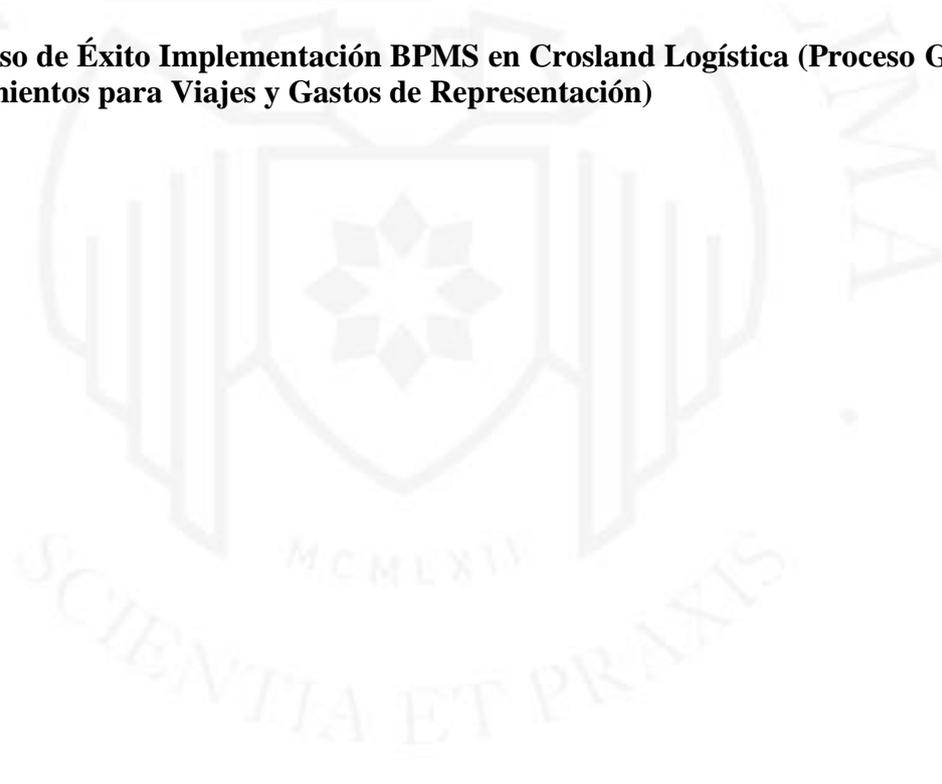




## ANEXO 28 –Caso de Éxito Implementación BPMS en Crosland Logística (Proceso Gestión de Requerimientos para Viajes y Gastos de Representación)



Caso de éxito - Crosland.pdf



## ENTREGA\_FINAL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>7</b> %	<b>7</b> %	<b>1</b> %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.pmi.org</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>2</b>	<b>club-bpm.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.ulima.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>4</b>	<b>ar.vlex.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>5</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>6</b>	<b>es.wikipedia.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>7</b>	<b>archive.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<b>riunet.upv.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>9</b>	<b>sedici.unlp.edu.ar</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %