

**Diagnóstico en la necesidad de automatización para el proceso de conciliación de  
Facturación del área de seguros de Banco Santander Financing**

**Mauricio Mejia Muñoz**

**Cod. 62182530**

**Jeison A. Castillo Pachón**

**Cod. 69112513**

**Corporación Universitaria Unitec  
Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas**

**Bogotá, Distrito Capital**

**12 de septiembre de 2021**

## Tabla de contenido

Descripción del problema	4
Planteamiento del problema	5
Justificación	5
Objetivos	10
Marco teórico	11
Contexto de automatización	12
Automatización en la actualidad	12
Automatización empresarial	14
Etapas para una automatización de los procesos corporativos	15
Metodología	18
Información primaria	18
Información secundaria	19
Población	19
Resultados	21
Conclusiones	28
Referencias	30
Anexo A	31

## Tabla de figuras

<b>Tabla 1.</b> <i>Distribución de personal por áreas</i>	19
<b>Tabla 2.</b> <i>Número de personas por área</i>	22
<b>Tabla 3.</b> <i>Tiempo de facturación</i>	23
<b>Tabla 4.</b> <i>Cantidad de facturas</i>	24
<b>Tabla 5.</b> <i>Promedio de facturas</i>	24
<b>Figura 1.</b> <i>Programas utilizados</i>	25
<b>Tabla 6.</b> <i>Programas por áreas</i>	26
<b>Tabla 7.</b> <i>Programas por áreas</i>	27

## Descripción del problema

El proceso actual de facturación y pagos de los seguros se realiza por medio de validaciones manuales en Excel donde las áreas de operaciones financieras, contables y seguros entran en conciliaciones periódicas para poder realizar el pago a nuestros proveedores que son las diferentes aseguradoras, este proceso manual genera en las áreas involucradas demoras en los procesos a la generación y validación de los diferentes archivos generando inconformidades en las distintas proveedores debido a que está realizando los pagos en fechas posteriores a los cierres contables mensuales de ellos y generando a Santander Financing riesgos en reputacionales y económicos debido a que por la falta de pago pueden anular las pólizas y en caso de siniestro el Banco debe asumir los costos derivados de los mismos, en el caso donde no esté paga la póliza de vida deudor y el cliente tenga un siniestro, el valor promedio por crédito es de \$55.177.742 y el Banco deberá asumir la totalidad de la deuda del cliente ya que la aseguradora no recibe pagos con una vigencia superior a 60 días del desembolso del crédito, en el caso de la póliza todo riesgo el valor a asumir por el Banco por pérdida total promedio por crédito es de \$72.913.185, estos valores reflejan el riesgo potencial por cliente en promedio que se tiene al no realizar los pagos a tiempo de estas pólizas.

Por medio de este trabajo se busca comprender mejor las problemáticas en el proceso de conciliación y de facturación de seguros en Banco Santander Financing ya que actualmente existen demoras por la inconsistencia en la información generando retrasos y reprocesos en diferentes áreas lo cual nos permitirá un mayor entendimiento del proceso y por lo tanto nos permitirá evidenciar las causas para poder administrar, gestionar, notificar, implementar y desarrollar el modelo de Banca seguros, a nivel comercial, operativo, tecnológico, y de procesos en Santander Consumer Financing, con el fin de proteger la cartera de la entidad, generar nuevas oportunidades de Negocios e incrementar los indicadores de colocación de primas para el cumplimiento de presupuestos

## Planteamiento del problema

El problema planteado busca responder a lo siguiente.

¿Qué soluciones tecnológicas basadas en herramientas de machine learning o de data analytics se pueden implementar en Santander Financing para la automatización en los procesos de conciliación de pagos del área de seguros?

## Justificación

Santander Financing es parte del grupo Banco Santander de Negocios Colombia S.A. el cual ofrece créditos a personas naturales para la Financiación de Vehículos y motos, también se ofrecen seguros de vida, seguro de desempleo y la póliza de todo riesgo para el vehículo.

Nuestra oferta de valor está direccionada en administrar los programas de seguros, proteger la cartera y garantizar la adecuada implementación de las nuevas ofertas comerciales de productos, (seguros venta presencial, digital, campañas de bienvenida, Upselling y Soat por telemarketing) en los diferentes canales de distribución (Hall Bancario, Telemarketing, Digital) y las líneas de negocio (Créditos de vehículos, consumo); brindando acompañamiento en cada una de las etapas del proceso (comercial, jurídico, operativo y servicios postventas); apoyándonos en la experiencia que tenemos del mercado y en una estrecha y consolidada relación con nuestros stakeholders, para proporcionar los mejores productos y servicios a los clientes de Santander Consumer Financing.

## Proceso de Originación de Seguros

En el momento en que el Asesor Comercial de Santander Consumer se encuentra realizando la colocación del crédito y diligenciando la información relacionada con el mismo, en

el módulo de Originación de seguros de Bizagi, debe completar toda la información relacionada con las pólizas de: Vida Grupo Deudores, Todo Riesgo Vehículos y Protección Financiera.

La póliza de Vida Grupo Deudores y Todo Riesgo Vehículos son productos Obligatorios para el Cliente ya que son las que constituyen la Garantía del Crédito.

Para el producto de Vida Grupo Deudores, el cliente tiene la oportunidad de elegir si quiere tomar el seguro a través de la póliza colectiva de los clientes de Santander Consumer o Endosarlo. Si el cliente opta por la opción de adquirir su seguro de vida a través de la Póliza Colectiva este seguro puede ser financiado dentro del crédito como un mayor valor de desembolso (Prima Anual o Prima Única) y amortizarlo durante 1 año o pagarlo de contado.

Para el producto de Todo Riesgo Vehículos, el cliente tiene la opción de adquirir el producto a través del corredor de seguros de la Financiera. Si el cliente opta por la opción de adquirir su seguro Todo Riesgo a través del corredor, este seguro puede ser financiado dentro del crédito como un mayor valor de desembolso y amortizarlo durante 1 año (Prima Anual) o pagarlo de contado.

El Producto de Protección Financiera es Voluntario y el cliente lo puede tomar a través de la póliza colectiva contratada por Santander Consumer. Este seguro puede ser financiado dentro del crédito como un mayor valor del desembolso y amortizarlo en 1 año (Prima Única y Prima Anual) o pagarlo como un cargo fijo de manera mensual (Prima Mensual). Para las opciones del producto de Protección Financiera en Prima Única y Prima Anual el cliente también tiene la opción de pagar este seguro de Contado.

Proceso de Conciliación de Pólizas Nuevas y Renovaciones con las Aseguradoras.

Seguro de Todo Riesgo Vehículos: De manera mensual el BPO de Banca seguros debe consolidar la información correspondiente a: Pólizas Nuevas del Mes, Pólizas Propias Renovadas, Recuperación de Pólizas Endosadas y Póliza de Pérdidas Totales que el cliente decidió financiar a través del crédito y a las que fue posible realizarles el Aumento de Capital.

Con base en esta información consolidada, el Ejecutivo de Cuenta de Banca seguros genera las ordenes de Giro para: El Banco Santander, Banco Av Villas y Financiera Juriscoop. Cada orden de Giro debe ir con un informe que se debe descargar directamente de SIIF que permita que el Banco/Financiera pueda realizar la conciliación y los respectivos pagos a las aseguradoras. El Convenio de Pago Actual con las Aseguradoras para las Pólizas de Todo Riesgo por parte del Banco/Financiera es de 60 días, ya que, en caso contrario, la póliza entraría en Mora y sería cancelada.

Póliza de Vida Grupo Deudores y Protección Financiera: De manera mensual el BPO de Banca seguros debe consolidar la información correspondiente a: Pólizas Nuevas del Mes y Pólizas Propias Renovadas de Vida y Protección Financiera que el cliente decidió financiar a través del crédito y a las que fue posible realizarles el Aumento de Capital o que decidió pagar de contado. Con base en esta información consolidada, el Ejecutivo de Cuenta de Banca seguros genera las ordenes de Giro para: El Banco Santander, Banco Av Villas y Financiera Juriscoop. Cada orden de Giro debe ir con un informe que se debe descargar directamente de SIIF que permita que el Banco/Financiera pueda realizar la conciliación y los respectivos pagos a las aseguradoras. El pago de los Seguros de Vida y Protección Financiera por parte del Banco/Financiera se debe realizar en un plazo no mayor a 60 días, ya que, en caso contrario, la póliza entraría en Mora y sería cancelada.

En caso de que se llegue a presentar un siniestro y el mismo sea procedente de acuerdo con las condiciones del seguro durante un periodo inferior a los 60 días, la póliza debe ser pagada en su totalidad a la compañía de seguros antes de poder proseguir con el proceso de pago del siniestro.

Proceso de Administración de Seguros: Para todos los procesos relacionados con la Administración de los Seguros de Vida Grupo Deudores, Todo Riego y Protección Financiera, Santander Consumer tiene delegado un corredor de seguros (BPO Banca seguros) que se encarga del manejo y la administración de estos, así como de todas las actividades relacionadas en este Manual incluyendo las siguientes:

- Cotización de Pólizas
- Emisión de Pólizas
- Envío de Ordenes de Giro al Banco/Financiera para el Pago
- Pago de Primas a las Aseguradoras
- Estudio y Aprobación de Pólizas Endosadas
- Control de las Renovaciones de Pólizas Propias
- Control y Gestión de la Recuperación de Pólizas Endosadas
- Gestión de Devoluciones de Primas a los Clientes
- Orientación de los Clientes ante las Aseguradoras
- Seguimiento de Siniestros
- Pago de Comisiones a los Concesionarios
- Atención de las Auditorias de Seguros que sean adelantadas por el Banco/Financiera
- Administración de los Contratos y Convenios que sean realizados con cada uno de los aliados.
- Cotización de Nuevos Productos de Seguros

Gestión de Devolución de Primas de Vida Grupo Deudores y Protección Financiera: En los casos en que los clientes reportan a través del área de servicio al cliente que desean realizar la cancelación de su póliza de Vida Grupo deudores por prepago de la deuda o por que desean endosar su póliza o porque simplemente la desean cancelar (aplica solo para Protección Financiera) y solicitan la devolución de las Primas No Causadas. Ver Acuerdo Operativo y de Servicio para la devolución de Primas no causadas. (Gerencia Banca Seguros versión 1 15/06/2020).

La pandemia del COVID 19 a nivel mundial, hizo que la gran mayoría de las empresas realizaran cambios en su forma no solo de interactuar con sus clientes sino también la forma de como realiza sus procesos al interior de la compañía y con sus proveedores, generando una necesidad automatizar sus funciones aprovechando los medios tecnológicos, ya sea creando o desarrollando sus propios procesos o contratando soluciones ya existentes.



Uno de los beneficios más grandes de la automatización de procesos, en este caso de conciliación y pagos es la agilidad con la que se pueden realizar y también la mejora en la calidad limitando los errores al mínimo ya que permitirá llevar controles e indicadores que permitan llevar un exhausto control de los registros a causar debido a que la información se va a manejar desde un mismo origen de datos evitando los cruces y autorizaciones de áreas que no son relevantes para el proceso.

## Objetivos

### General

Realizar un diagnóstico en la necesidad de automatización para el proceso de conciliación y facturación del área de seguros de Banco Santander Financing.

### Específicos

- Identificar actualmente como se realizan los procesos de conciliación para finalmente realizar la facturación y los pagos a los proveedores de seguros.
- Evaluar el impacto sobre el personal implicado al realizar una implementación de automatización.
- Sugerir la implementación de bases de datos relacionales como lo es Oracle Cloud para el manejo de información ágil entre las áreas encargadas del proceso de conciliación.

## Marco Teórico

### Contexto de automatización

El concepto de automatización está enfocado en una disciplina de control que se basa en el uso de sistemas tecnológicos para controlar de forma automatizada diversos procesos. Abarca control, sistemas digitales, supervisión, gestión de datos, accionamientos, instrumentación, comunicaciones, producción, interacciones y muchos otros; además de incorporar elementos y dispositivos tecnológicos que aseguran tener un control específico sobre los procesos y sus evidentes comportamientos. (Foco Económico, 2017)

La automatización es muy empleada en distintas áreas de trabajo. Las diferentes variables y compuestos propios para la automatización se han venido aumentando cada vez más debido a los beneficios que brinda entre los procesos de mayor automatización actualmente están en procesos industriales y de la informática.

Mediante la incorporación de la robótica, los robots y automatizar los procesos es debida a la alta competitividad empresarial y la necesidad de incrementar eficazmente los procesos de producción, de esta manera han implicado un mayor nivel de integraciones entre los sistemas productivos y las decisiones políticas empresariales en áreas de fabricación, gestión de procesos, servicios y la gestión de la información.

A lo largo del tiempo la automatización siempre ha estado sujeta a generar una disminución sostenida en los costes de fabricación de cualquier producto o servicio. Una tarea relevante que ha tenido como principal propósito el de mejorar el ámbito productivo en función de disminución de posibles tareas que sean repetitivas, aburridas y perjudiciales para la empresa.

La evolución de la automatización ha tenido un rápido creciendo de forma más importante en la medida que ha sido incorporada en las empresas debido a la competitividad empresarial y las demandas de mercado.

No es lo mismo, en el comienzo de la automatización industrial que se originan desde la apertura automática en las puertas de los templos de Herón, los Molinos de Vientos en la Mancha, el Telar de Jacquard, la Máquina de Vapor de Watt, el piano automático de M. Forneaux, por citar ejemplos relevantes. (Ripipsa, 2019)

En la actualidad ha estado encaminada o afortunada por los avances en el desarrollo de la electrónica, los semiconductores, procesos programables, microprocesadores, robótica automatizada, comunicación celular y finalmente procesos de inteligencia artificial para la automatización.

En la automatización investigué que se puede llegar a una clasificación acorde al ámbito en el que se empleé, la cual se describe a continuación:

**Automatización Mecánica:** Transferir tareas de producción, realizadas repetitivamente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos mecánicos, mediante sistemas automatizados con roles de mando y operativos.

**Automatización Industrial:** Involucra la incorporación y manejo sistemático de diferentes tipos de sistemas o elementos computarizados, y electrónicos dentro de los que cabe nombrar: electromecánicos, electroneumáticos y electrohidráulicos con fines directamente industriales.

**Automatización Informática:** Consiste primordialmente en el manejo de sistemas de software que permiten generar y crear instrucciones, con la utilización de diversos procesos repetibles para suplantar o minimizar la interacción humana en los procesos manuales.

**Automatización Programable:** Incorporada dentro de un sistema la secuencia de las operaciones de proceso y ensamblaje, asignadas por la configuración del equipo de forma programada.

**Automatización de Máquinas:** Comienza en donde se trasladan desde diversas áreas de producción, las cuales son por lo general ejecutadas por personas capacitadas para estas labores en un conjunto de habilidades y destrezas tecnológicas.

#### Automatización en la actualidad

En la actualidad se está viviendo en una nueva era de automatización, en ella podemos ver que los robots y las computadoras además de realizar una serie de actividades rutinarias originadas por trabajo físico mejor que los seres humanos y a costos bajos, sino que además son capaces de realizar actividades que necesiten competencias cognitivas, tales como lo son el hacer juicios tácticos, llegar a sentir emociones y poder conducir un vehículo. (La nueva de la automatización, s. f.)

La automatización ha desarrollado el aumento de la productividad con relación a los procesos y negocios individuales, como también a economías complejas donde la obligación de acelerar los procesos de productividad es urgente.

Esta tendencia ha permitido que las empresas mejoren su desempeño al disminuir los errores y aumentar la calidad y la velocidad en los procesos; que en muchos casos puede llevar a obtener resultados que superen a los conseguidos mediante la capacidad humana.

Así como a lo largo de la historia, la automatización también ha influido en aumentar la productividad. En tiempos donde el aumento de la productividad es escasa o reducida puede generar ese impulso necesario para un crecimiento económico y la prosperidad, así como ayudar a equilibrar el efecto del decrecimiento de la población en edad de trabajar en muchos países.

La automatización no es una tendencia nueva y las controversias acerca de sus promesas y resultados, nos han acompañado por mucho tiempo, siendo una oportunidad esencial para asistir el crecimiento de la economía mundial, para que dicho crecimiento resulte, más que tener una excesiva mano de obra, se necesita que todo mundo siga trabajando en conjunto con las nuevas tecnologías.

A nivel mundial, los líderes empresariales, los líderes del sector público y los trabajadores afrontan grandes desafíos para aprisionar el potencial total que la automatización impactaría en la economía, ya que existen incertidumbres sobre las repercusiones que estas puedan generar en los ámbitos sociales y laborales.

En cuanto a nivel estratégico, la automatización permite el surgimiento de organizaciones de gran crecimiento, ya que estas pueden propagar instantáneamente los cambios realizados desde la casa matriz. La tecnología ayudaría en la medición y el monitoreo, proporcionando a los gerentes nuevas y eficaces herramientas. Sin embargo, se debe tener una automatización bien implementado debido que a una mayor escala significaría que los errores podrían tener mayores consecuencias, lo cual requerirá excelentes controles de calidad.

Para que la automatización tenga un mayor efecto durante su implementación debe tener en cuenta factores tales como: la viabilidad técnica, costo de la tecnología, la competencia con la mano de obra, las mejoras a desempeño, la aceptación social, así como la regulación dentro de la organización.

## La automatización empresarial

La automatización de los procesos está transformando radicalmente las operaciones de las organizaciones, favoreciendo la posibilidad de hacer más con menos, al tiempo que se amplía en relación con el crecimiento del negocio.

Una herramienta de automatización de procesos facilita a las organizaciones minimizar los errores humanos y automatizar esas tareas manuales y repetitivas. Además, todos los datos son centralizados en una consola la cual tendrá acceso a los datos en tiempo real. Las organizaciones pueden automatizar los flujos de trabajo de extremo a extremo mientras estructuran fácilmente las actividades humanas y del sistema en procesos de negocio automatizados. (Manning, 2021).

«La automatización de procesos rápidamente se convirtió en un elemento necesario para la sobrevivencia de las empresas.» (Wacker, 2020)

Antes de la pandemia, se conocía sobre los beneficios de la automatización y muchas empresas ejecutaban implementaciones de automatización en distintos departamentos de la organización para mejorar la calidad o aumentar la eficiencia. Sin embargo, la necesidad de algunas organizaciones de brindar alternativas de trabajo flexibles, como lo es el trabajar de forma remota, causó que muchas organizaciones se aceleran en digitalizar y automatizar labores manuales ya que antes no eran consideradas de prioridad. La automatización de procesos rápidamente se transformó en un componente vital para la supervivencia de las empresas, y seguirá siendo una tendencia el invertir tiempo y esfuerzo en la automatización de procesos para darle constancia al negocio. Además, a medida que las empresas siguen profundizando en el ámbito de trabajo remoto o híbrido, la automatización de procesos será la fuente de mejora para la experiencia de sus clientes y empleados.

Hoy por hoy dentro de la automatización de procesos se encuentran dos tendencias fuertes originadas a los tipos de datos a manejar y almacenamiento de los mismos como también los costos de implementación o eficiencias y velocidad en los resultados a obtener, como lo es migración a la nube e inteligencia artificial.

La migración a la nube consiste en pasar esos procesos realizados en entornos locales a entornos en la nube que facilitan el trabajo remoto, debido al reto por el cual muchas empresas pasaron frente a esa realidad en convivencia con el COVID fue la fuente catalizadora para que iniciarán la transición de soluciones de software instaladas localmente a soluciones Cloud para la continuación de las labores. Por mucho tiempo algunas organizaciones se rehusaban a realizar este tipo de cambio y fue hasta en este momento en el que se reconsidera la transición.

Inteligencia artificial conocida como IA son aquellas tecnologías que sirven para copiar capacidades o características propias del ser humano, casi que, imitando a un ser humano, de allí es donde la IA se convierte en componente integral de las soluciones automatizadas y que ha futuro se convertirá en una herramienta fundamental para el crecimiento de las empresas, creando ventajas competitivas, transformando los procesos, mejorar la experiencia del cliente y crear mejores ambientes de trabajo.

La automatización empresarial es una de las principales estrategias que permiten aumentar la eficiencia y los ingresos, permitiendo hacer que las organizaciones de alguna u otra forma mantengan su nivel competitivo y puedan sobrevivir en el tiempo, adoptando la implementación en tecnologías de automatización, es por ello que se debe tener en cuenta de cómo la organización puede utilizar esa automatización empresarial al día de hoy visto desde las siguientes perspectivas: (Lewis, 2021)

- Digitalización de operaciones básicas
- Aprovechamiento sobre las estrategias de marketing de última generación
- No vuelva a perder la oportunidad de una nueva venta
- Proporcionar una mejor atención y experiencia al cliente
- Automatización de la organización mediante flujos de trabajo

#### Etapas para una automatización de los procesos corporativos

La automatización de los procesos empresariales se ha introducido en casi todos los sectores, ya que la propagación de tecnologías innovadoras, sumada con retos operativos sin precedentes, sigue rediseñando el lugar de trabajo. Según McKinsey "casi todas las ocupaciones tienen un potencial de automatización parcial, ya que una parte de sus actividades podría

automatizarse. Se puede deducir que por lo menos la mitad de todas las acciones por las que se les realiza una remuneración a las personas en capacidad de trabajar actualmente se podrían mecanizar mediante la adecuación de las tecnologías actualmente demostradas. Por lo que se calcula puede llegar a ser de 15 billones de dólares en salarios". (McKinsey Global Institute, 2017).

Un método estructurado completo y eficaz para una automatización de procesos empresarial debe diseñarse en 5 etapas: análisis, implementación, integración, mantenimiento y soporte y actualizaciones. (Eisner, 2021).

**Análisis:** Durante esta etapa se detalla totalmente el o los procesos que se pretenden automatizar antes de que la organización implemente la tecnología dentro de su esquema de trabajo, es fundamental el lograr comprender exhaustivamente cómo funciona el proceso, así como la infraestructura necesaria y las capacidades existentes en la organización. La implantación de este tipo de tecnologías dentro un proceso sin una evaluación completa en el impacto que tendrá sobre un proceso específico o en la interrelación de procesos en áreas puede dar lugar a una minimización en la productividad y la eficiencia.

**Implementación:** En esta etapa, se configuran y personalizan las tecnologías de automatización de procesos empresariales seleccionada en la etapa de análisis. Se completan tareas como la creación de manuales de funcionalidades, la capacitación de los usuarios finales y la asignación del acceso de los usuarios. Además, se realizan diversas pruebas que garantizar que los sistemas funcionan como se pretende y son lo suficientes robustos para cumplir con los objetivos de la organización.

**Integración:** En la etapa de integración de la automatización de los procesos empresariales, se integran las tecnologías de automatización con los sistemas de la empresa y aplicativos de terceros. Además, en esta etapa suelen combinar e integrar los datos originarios de fuentes dispares. La integración en su gran mayoría se realizando mediante las API.



**Mantenimiento y soporte:** En esta etapa la organización debe realizar seguimiento al funcionamiento de la automatización de los procesos empresariales implementada con base a lo planteado en el momento de decidir la implementación como iniciativa continua y a largo plazo. Así como de proporcionar el debido mantenimiento a dicho automatización con el fin de que evitar fallas futuras que puedan generar minimización en la productividad como lo es también tener un soporte que garantice el pleno funcionamiento de la herramienta implementada.

**Actualizaciones:** por último, en esta etapa la organización debe estar a la vanguardia en el uso de tecnologías, las cuales por su constante cambio puedan hacer que las automatizaciones vayan a mayor velocidad y no simplemente por tener la automatización esperar bastante tiempo para volver acoplarse a la realidad de ese entonces, ir de la mano con la tecnología del momento para aumentar en gran medida las posibilidades de éxito.

Los siguientes son los tipos de conciliaciones que se pueden realizar con los proveedores, para nuestro caso es la conciliación entre el Banco Santander Financing contra las aseguradoras.

**Conciliación en facturas:** se realizan los importes totales de cada una con los importes del general del pedido de compra. Este tipo de hacer las validaciones de facturas contienen el importe mínimo muy bien detallado, por lo tanto, se pueden usar estas opciones para configurar los controles y así disminuir el tiempo de las personas encargadas de este proceso para revisar la información de la conciliación.

**Doble conciliación:** se realiza validando el precio de la factura contra la información del valor del pedido de compra.

**Triple conciliación:** se realiza cruzando la información del valor de la factura contra la información del valor del pedido en compra. Se valida también esta data por unidades de la factura contra los valores de las unidades de la recepción de los productos ya establecidos para esta.

**Conciliación de gastos:** se realiza la conciliación de la información de los gastos (importes) de la factura contra la información establecida en los gastos (importes) sobre el pedido de compra.

También se pueden hacer conciliaciones mediante el cruce de bases de datos con los sistemas operativos Office Excel.

## Metodología

El presente trabajo se realizó bajo el enfoque cuantitativo ya que este nos permite recolectar y analizar los datos necesarios para poder comprender mejor la problemática y así poder dar respuesta o un mejor análisis a los fenómenos planteados al poder identificar las distintas tendencias en cuanto al uso de las tecnologías actuales en el proceso de facturación de seguros en el Banco Santander Financing.

Por lo que se centra en medir objetivamente y analizar estadísticamente los datos recolectados por medio de una encuesta estructurada a través de análisis matemáticos los resultados y características de la población y objeto en estudio.

De este modo, nos permite conocer a fondo las problemáticas que tiene actualmente el proceso y por lo tanto poder buscar una solución tecnológica que no impacte de gran forma las personas involucradas y a la operación normas del Banco.

## Información primaria

La información primaria se obtuvo de la encuesta realizada a las personas encargadas de realizar el proceso de facturación en Banco Santander Financing como muestra de la población total del Banco (Ver anexo A Encuesta).

## Información secundaria

La información secundaria proviene de bases de datos académicas como son Redalyc, Scielo, Google Academics y consultas en páginas del sector financiero en procesos internos de facturación a proveedores, como también manuales de servicio en procesos de facturación del sector financiero.

## Población

Banco Santander Financing actualmente cuenta con 130 empleados de planta y aproximadamente 50 empleados temporales, para un total de 180 empleados de los cuales están divididos en las siguientes Áreas.

**Tabla 1** Distribución de personal por áreas

<b>Dependencia</b>	<b>Cantidad Personas</b>
<b>Gerencia General</b>	6
<b>Administrativo y Recursos Humanos</b>	12
<b>Operaciones Financieras</b>	20
<b>Operaciones Avanzadas</b>	10
<b>Control de Gestión y Compliance</b>	5
<b>Contabilidad</b>	10
<b>Seguros</b>	10
<b>Créditos</b>	8
<b>Comercial</b>	84
<b>Inteligencia de Negocio</b>	6
<b>Tecnología e Infraestructura</b>	9
<b>Total</b>	<b>180</b>

*Nota.* Distribución trabajadores Santander Financing a enero 2021.

Para el estudio realizado se tomó solo las áreas que interfieren directamente en el proceso de conciliación y facturación de seguros en Banco Santander Financing, los cuales son: Operaciones Financieras. Tiene un total de 20 personas en el área, de los cuales solo 3 personas son las que interfieren directamente en el proceso de Facturación de seguros.

La actividad que realiza esta área es la de incorporar el valor de los seguros a todas las ventas nuevas, este proceso lo realizan en la colocación de ventas de créditos de vehículos o de consumo nuevos mes vencido.

Operaciones Avanzadas. Tiene un total de 10 personas en el área, de los cuales solo 3 personas son las que interfieren directamente en el proceso de Facturación de seguros.

La actividad que realiza esta área es la de desmontar los valores de seguros a los clientes por pagos anticipados de la deuda y de colocar valores por aumentos de capital, lo que quiere decir es que realizan modificaciones en los valores de seguros dependiendo de los movimientos en los créditos, como por ejemplo cuando el cliente desea aumentar el plazo de la deuda ya sea por reestructuración o por refinanciación de la deuda se debe calcular un nuevo valor de los seguros.

Contabilidad. Tiene un total de 10 personas en el área, de los cuales solo 2 personas son las que interfieren directamente en el proceso de Facturación de seguros.

La actividad que realiza esta área es la de causar contablemente los valores de seguros y de realizar las cuentas de cobro o facturas de seguros según corresponda.

Control de Gestión y Compliance. Tiene un total de 5 personas en el área, de los cuales solo 1 persona es la que interfiere directamente en el proceso de Facturación de seguros.

La actividad que realiza esta área es la vigilar que se cumpla con las normas internas de Banco Santander Financing para la colocación de seguros.

Créditos. Tiene un total de 8 personas en el área, de los cuales solo 2 personas son las que interfieren directamente en el proceso de Facturación de seguros.

La actividad que realiza esta área es la de incluir y soportar que los seguros que están ligados a los créditos de Vehículos y de Consumo cumplan con la normativa interna del área de seguros incluyendo edades máximas, montos y plazos.

Seguros. Tiene un total de 10 personas en el área, de los cuales solo 5 personas son las que interfieren directamente en el proceso de Facturación de seguros.

La actividad que realiza esta área es la de administrar técnica y operativamente todo el proceso de seguros en Banco Santander Financing.

Por lo tanto, de la población general de todos los empleados de Banco Santander Financing son 180 empleados y se tomó una muestra de 16 personas que interfieren directamente en el proceso de facturación de seguros en sus distintas áreas.

## Resultados

Desarrollo de los procesos de conciliación para finalmente realizar la facturación y los pagos a los proveedores de seguros.

Para poder realizar un proceso de automatización de los procesos de conciliación y facturación de seguros se debe realizar una inversión en la capacitación del personal que interfiere en este proceso, la capacitación sería dirigida no solo al personal de apoyo sino que también a los coordinadores de área ya que son estos últimos los que deben dar el visto bueno final sobre el valor de la factura, esta capacitación se debe realizar sobre la herramienta Excel y sus funciones avanzadas ya que como se puede evidenciar en la Figura 7 ( Programas por áreas), el sistema

operativo Excel es el que maneja la mayor cantidad de personas que interfieren en el proceso de conciliación y de facturación.

También se puede analizar que interfieren 6 áreas en el proceso de facturación de seguros lo que hace que sea complejo el manejo de la información ya que cada área tiene que validar la información de otras áreas para poder autorizar la facturación de seguros, el total de las personas que interfieren en este proceso es el 26,67% del total de las personas de las 6 áreas involucradas, lo que nos significa que es una cantidad muy elevada de personas dedicadas a una labor, en el área de seguros se evidencia que el 50% de las personas del área tienen que ver con el proceso de facturación, este es debido a que en el área están divididos por cada producto, es decir que cada persona esta como responsable por cada uno de los productos por ejemplo una persona realiza toda la gestión operativa y de gestión de facturación por pólizas todo riesgo, otra esta encargada de lo mismo pero con el producto seguro de vida otra con el producto de desempleo y así por cada producto de la compañía.

**Tabla 2**

Número de personas por área.

Áreas involucradas	Total personas del área	Total personas facturan Seguros	Promedio
Operaciones Financieras	20	3	15%
Operaciones Avanzadas	10	3	30%
Control de Gestión y Compliance	5	1	20%
Contabilidad	10	2	20%
Seguros	10	5	50%
Créditos	8	2	25%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>16</b>	<b>26,67%</b>

*Nota.* Promedio de personas por área que se dedican a la facturación de seguros

En cuanto al tiempo que se utiliza por área para el proceso de facturación de seguros, podemos evidenciar que las áreas de contabilidad, seguros y operaciones financieras cuentan con el mayor gasto de tiempo en este proceso con una cantidad de tres personas por área donde trabajan solo en la validación y creación de una sola factura por más de dos horas, es de aclarar que la facturación de seguros se realiza semanal y en promedio se realizan 5 facturas a la

semana, por lo que el gasto de tiempo es muy elevado entendiendo que no es la única función que tienen a cargo, por lo que se debe invertir más tiempo de la jornada laboral o retrasar otro tipo de funciones, por lo que la facturación tiene prioridad en el banco ya que genera ingreso por comisiones.

**Tabla 3**

Tiempo de facturación.

<b>Area de Santander Financing</b>	<b>Cuanto tiempo se demora aproximadamente en realizar la conciliación de una factura de Seguros</b>	<b>Personas</b>
<b>Contabilidad</b>	mas de 120 min	3
<b>Créditos</b>	Entre 30 min y 60 min	2
<b>Operaciones Financieras</b>	Entre 30 min y 60 min	1
<b>Seguros</b>	entre 60 min y 120 min	3
	mas de 120 min	2
	entre 60 min y 120 min	2
	mas de 120 min	3
<b>Total general</b>		<b>16</b>

*Nota.* Cantidad de personas y tiempo que usan en la conciliación de facturas de seguros.

En cuanto a la cantidad de facturas realizadas por área podemos ver en la figura 3 que las áreas de operaciones financieras y seguros son los que realizan la mayor cantidad de facturas esto incluye las respectivas validaciones y conciliaciones a los que tenga lugar, en operaciones financieras 4 personas realizan cada una entre 4 y 6 facturas al mes y por el área de seguros debe validar conciliar y facturar más de 7 al mes, por lo que el gasto operativo y de tiempo es muy elevado ya que varias facturas se duplican y se deben cancelar para volver a realizar una correctamente.

**Tabla 4**

Cantidad de facturas

<b>A que área de Santander Financing pertenece</b>	<b>Cuántas facturas de seguros debe causar al mes</b>	<b>Personas</b>
<b>Contabilidad</b>	Entre 4 y 6	2
	Más de 7	1
<b>Créditos</b>	Entre 1 y 3	1
	Entre 4 y 6	1
<b>Operaciones Financieras</b>	Entre 1 y 3	1
	Entre 4 y 6	4
	Más de 7	1
<b>Seguros</b>	Entre 4 y 6	1
	Más de 7	4
<b>Total general</b>		<b>16</b>

*Nota.* Cantidad de facturas realizadas por área en el mes.

En cuanto al promedio general de las personas encuestadas que realizan el proceso de facturación de seguros podemos evidenciar que el 50% de ellos realizan entre 4 y 6 facturas al mes lo que sigue demostrando la gran cantidad de tiempo y de recursos que se deben utilizar para realizar este proceso.

**Tabla 5**

Promedio de facturas

<b>Cuántas facturas de seguros debe causar al mes</b>	<b>Personas</b>	<b>Promedio</b>
<b>Entre 1 y 3</b>	2	13%
<b>Entre 4 y 6</b>	8	50%
<b>Más de 7</b>	6	38%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Total, de personas dedicadas a la facturación de seguros



A la pregunta sobre el software utilizado para el proceso de conciliación y facturación de seguros se les ofreció en la encuesta 4 programas que son los más populares para este tipo de gestión a la cual respondieron el 75%, que solo utiliza Excel y el restante Acces, (ver figura 2) por lo que los programas de Power BI y SQL son desconocidos para el 100% de los encuestados, lo que demuestra que en la compañía existe un nivel de tecnificación pequeño a compañías similares en el mercado Colombiano.

Debido a que en su mayoría utiliza Excel como herramienta para realizar la conciliación y facturación de seguros, el área de operaciones financieras son los únicos que utilizan Acces (ver Tabla 5) genera una falla en la comunicación entre áreas ya que existen personas que manejan esta herramienta y por lo tanto genera retrasos en la comunicación y también existen fallas al tratar de manipular una herramienta en la cual no están capacitados y pueden llegar a dañar los archivos o descargar la información con error, lo que causaría demoras en el proceso de facturación o valores mal facturados a la aseguradora.

### Figura 1

Programas utilizados



**Nota.** Sistemas operativos que se pueden usar para la conciliación y facturación de seguros

**Tabla 6**

Programas por áreas

<b>A que área de Santander Financing pertenece</b>	<b>Cual de los siguientes programas utiliza para la conciliación de seguros</b>	<b>Personas</b>
<b>Contabilidad</b>	Excel	3
<b>Créditos</b>	Excel	2
<b>Operaciones Financieras</b>	Acces	4
	Excel	2
<b>Seguros</b>	Excel	5
<b>Total general</b>		<b>16</b>

*Nota.* Sistemas operativos que se usan para la conciliación y facturación de seguros

En los errores más comunes en el proceso de facturación cabe destacar el error en los valores de producción contra los facturados, este error es el más común en el proceso de facturación en los encuestados con un promedio del 50% (ver Tabla 5) ya que por el envío de información entre áreas que facturan los seguros no suele coincidir el valor original con el valor de facturación, esto suele suceder debido al paso de información entre áreas ya que cada área debe validar los datos de la otra área generando una cadena de comunicados entre ellos y al no estar homogenizada la información suele presentar inconsistencias en la misma por lo tanto genera reprocesos en la gestión de la facturación.

**Tabla 7**

Errores comunes

<b>Tipos de Error</b>	<b>Personas</b>	<b>Promedio</b>
<b>Error en los valores de producción contra los facturados</b>	8	50%
<b>Error en las cantidades de producción contra las facturadas</b>	3	19%
<b>Error en el tipo de seguro</b>	3	19%
<b>Error en los valores de producción contra lo que registra en la cuenta contable</b>	2	13%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Errores más frecuentes en la facturación de seguros.

## Conclusiones

Se puede identificar que actualmente el proceso de facturación de seguros de Banco Santander Financing se realiza de forma manual la conciliación de la información, lo cual al ser tratada por diferentes áreas esta genera inconsistencias a la hora de facturar, por lo tanto, este proceso tiende a pasarse de fechas de cierre.

Los sistemas operativos para el manejo de la facturación es en Excel y en Access lo que genera confusión en algunos casos en el manejo de la información, trabajar en Excel limita el manejo de información ya que esto implica que se deben adoptar medidas correctivas en cuanto al manejo de la información ya que aunque Excel es una herramienta viable no es la mejor para el uso de grandes cantidades de datos y tampoco es adecuada para trabajar en procesos conciliatorios ya que actualmente se está usando como archivos independientes donde cada área genera información desde sus procesos y al final se debe reunir toda la información y realizarle un proceso de depuración y limpieza para que no genere error al cargar los archivos para generar la facturación a las aseguradoras.

Se sugiere realizar una capacitación que estaría dirigida al desarrollo de automatización de tareas repetitivas y de cruces de información para agilizar estos procesos con las diferentes áreas que participen en la conciliación y facturación de seguros, por lo que se debería enfocar la capacitación en lenguaje de programación de Visual Basic o Macros, esta herramienta permite no solo automatizar labores repetitivas sino que también se puede desarrollar una Macro para que depure la información que esta incorrecta, por ejemplo se puede crear una Macro que elimine valores que no sean coincidentes con los reportados por otras áreas o también se puede programar para que informe cuales son los datos que tienen error (relación de informe sobre usuario, área que pertenece y valor de diferencia).

Posterior a la depuración de la información y al estandarizar la información en bases de datos que sean homogéneas para todas las áreas se puede automatizar la presentación de información a las directivas y proveedores por medio de la herramienta Power Bi la cual es una herramienta también incluida en el paquete office y es una evolución al Excel, para lo cual se necesitaría también una capacitación sobre el uso de la misma, en la capacitación se debe incluir el lenguaje

DAX, Power Query y Power Pívor, las cuales permiten de una forma mas avanzada el manejo de la información para que sea más ágil y sencilla para realizar las validación ya que estas herramientas permiten Optimizar, Limpiar, transformar y combinar datos de múltiples orígenes.

Por lo tanto es conveniente migrar a otros tipos de tecnologías en la nube como puede ser Oracle Cloud que es una plataforma empresarial que permite integrar la información de todas las areas para poder tener un mayor control de la información y así poder agilizar el proceso de conciliación para que no genere errores en la facturación ya que esta plataforma depura por si sola la información que no es coincidente con la que reporta las demás áreas, permitiendo que el proceso sea más dinámico y eliminando los errores por malos datos o errores involuntarios de las personas que participan en este proceso.

## Listado de referencias

Acemoglu, D. (2017, 1 de noviembre). La automatización y el futuro del empleo.

<https://focoeconomico.org/2017/11/01/la-automatizacion-y-el-futuro-del-empleo>

Automatización. (s. f.).

<https://ripipsacobots.com/automatizacion>

Eisner, M. (2021, 1 de abril). Las 4 fases de la automatización de procesos empresariales.

*Processmaker.*

<https://www.processmaker.com/es/blog/the-4-phases-of-business-process-automation/>

La nueva de la automatización. (s. f.).

<http://espacio.fese.mx/la-nueva-automatizacion>

Lewis, L. (2021, 29 de abril). 50 ideas de automatización empresarial. *Processmaker.*

<https://www.processmaker.com/es/blog/50-business-automation-ideas>

Manning, K. (2021, 30 de junio). Las 10 mejores herramientas de automatización de procesos empresariales. *Processmaker.*

<https://www.processmaker.com/es/blog/top-10-business-process-automation-tools>

Manyika, J. Chui, M. Miremadi, M. Bughin, J. George, K. Willmott, P. Dewhurst, M. (2017).

Un futuro que funciona: automatización, empleo, y productividad. *McKinsey Global institute.*

[https://www.mckinsey.com/~/\\_media/mckinsey/featured%20insights/digital%20disruption/harnessing%20automation%20for%20a%20future%20that%20works/a-future-that-works-executive-summary-spanish-mgi-march-24-2017.pdf](https://www.mckinsey.com/~/_media/mckinsey/featured%20insights/digital%20disruption/harnessing%20automation%20for%20a%20future%20that%20works/a-future-that-works-executive-summary-spanish-mgi-march-24-2017.pdf)

Wacker ,C. (2020). Visión 2021: Tendencias en la Automatización de Procesos. *Revista empresarial y laboral.*

<https://revistaempresarial.com/tecnologia/inteligencia-de-negocios/vision-2021-tendencias-en-la-automatizacion-de-procesos/>

Santander Financing. (2020 jun 15) Manual de seguros Santander Consumer.

<https://santanderfinancing.com/nosotros/mmm.manualeseguros>

## ANEXO A

A continuación, está el enlace de la encuesta realizada y posterior las preguntas hechas.

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=KajUIt1TDU-7HGAr6lvySVz76BFnj\\_JGI3t0JeIKOI9UOVdSVk5IVkFIOVJPSVNFMzIXWTJEUzU1OS4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=KajUIt1TDU-7HGAr6lvySVz76BFnj_JGI3t0JeIKOI9UOVdSVk5IVkFIOVJPSVNFMzIXWTJEUzU1OS4u)



# Cuestionario Proceso de conciliación de las facturas de seguros en Santander Financing

Objetivo de la encuesta: Obtener o recopilar información acerca de Proceso de conciliación de las facturas de seguros en Santander Financing como parte de estudio de la Facultad de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria UNITEC.

\* Required

1. Agradecemos responder si acepta participar voluntariamente, completar la encuesta y que reconoce que la información que provea es estrictamente confidencial y no sera usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin su consentimiento. \*

Si

No

2. Realiza mensualmente el proceso de conciliación de pago de seguros a las aseguradoras \*

Si

No



3. A que área de Santander Financing pertenece \*

- Operaciones Financieras
- Contabilidad
- Seguros
- Créditos

4. Cuanto tiempo se demora aproximadamente en realizar la conciliación de una factura de Seguros \*

- Entre 30 min y 60 min
- entre 60 min y 120 min
- mas de 120 min

5. Cuantas facturas de seguros debe causar al mes \*

- Entre 1 y 3
- Entre 4 y 6
- Mas de 7

6. Cual de los siguientes programas utiliza para la conciliación de seguros \*

- Excel
- Acces
- Power BI
- SQL

7. Cual es el principal inconveniente al realizar el proceso de conciliación de seguros \*

- Error en los valores de producción contra los facturados
- Error en las cantidades de producción contra las facturadas
- Error en el tipo de seguro
- Error en los valores de producción contra lo que registra en la cuenta contable

8. Cual es su cargo actual \*

9. Por favor escriba su correo electrónico \*

---

This content is neither created nor endorsed by Microsoft. The data you submit will be sent to the form owner.

 Microsoft Forms

Por intermedio del presente documento en nuestra calidad de autores o titulares de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **Propuesta de automatización para el proceso de conciliación de Facturación del área de seguros de Banco Santander Financing**, autorizamos a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que nos correspondan como creadores o titulares de la obra objeto del presente documento.

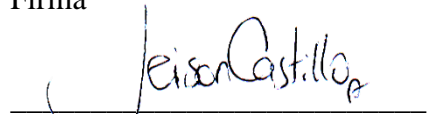
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entendemos que podemos solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar nuestra obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decidimos.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de nuestros derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podremos utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifestamos que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizamos sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de nuestra exclusiva autoría o tenemos la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiremos toda la responsabilidad, y saldremos en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.


Para constancia de lo expresado anteriormente firmamos, como aparece a continuación.

Firma



Nombre Jeison Castillo Pachon  
CC. 1.012.386.075 de Bogotá

Firma



Nombre Mauricio Mejia Muñoz  
CC. 80110355