

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DEL LITORAL**

**FACULTAD DE INGENIERIA EN
ELECTRICIDAD Y COMPUTACION**

**LICENCIATURA EN SISTEMAS DE
INFORMACION**

**Planeación Estratégica para Servicios
Transaccionales en Puntos de Venta**

Proyecto de Graduación

Planeación Estratégica para Servicios Transaccionales en Puntos de Venta

Autores:

Sonia García Romero ¹

Dino Ramírez Molina ²

Oscar Apolinario Arzube ³

Directores:

Rodrigo Moscoso Larrea ⁴

Lenin Freire ⁵

¹Analista de Sistemas 1998

²Analista de Sistemas 1987

³Analista de Sistemas 1998

⁴Director de Tópico, Ingeniero Eléctrico, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 1989

Master en Planificación Estratégica, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 1997. Profesor de la ESPOL desde 1999.

⁵Director de Tópico, Ingeniero Eléctrico en Computación, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 1990, Master en Sistemas de Información Gerencial, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2000. Profesor de ESPOL desde 1989 a 1990 y desde 1995 hasta la actualidad

Resumen.

El Plan Estratégico que se desarrolla tiene el objetivo de encontrar ventajas competitivas de sus principales áreas que reflejen en el tiempo la permanencia y el liderazgo, para que estos sean capaces de soportar los continuos cambios que enfrenta el negocio mundial.

Transcurridos el estudio, se presenta los resultados obtenidos en este tiempo, producto del seguimiento de este Plan, así como sus proyecciones basados en el entorno económico actual en que Banred se encuentra.

Para la implementación de estos nuevos Servicios y soporte de los actuales, en cumplimiento de lo propuesto, como objetivo a cumplir dentro de su área tecnológica, se desarrollaron las siguientes actividades:

Adquisición, implementación y puesta en funcionamiento de dos equipos de procesamiento para los Centros de Cómputo de Guayaquil y Quito así como la apertura de una sucursal en la ciudad de Cuenca. Con estos antecedentes presentamos a continuación el desarrollo del Plan Estratégico.

Introducción.

Banred es una empresa de alta tecnología, cuyo objetivo es la prestación de servicios al sector empresarial privado y gubernamental, especializada en el proceso de transferencia electrónica de fondos e información financiera, dirigida a otorgar beneficios de reducción de costos a sus socios mediante la aplicación de economías de escala, sirviendo a la vez, de plataforma de desarrollo tecnológico para sus nuevos productos.

Actualmente Banred depende de los productos tradicionales que son los Cajeros Automáticos, Bono Solidario y Banco Central del Ecuador, por lo que es necesario diversificar su portafolio de productos, que le permitan incrementar su volumen transaccional, y que estos sean consistentes con la misión y objetivos de la empresa.

El presente documento trata sobre la implementación de un nuevo producto llamado Servicios Transaccionales de Punto de Venta, que consiste en el enrutamiento de las transacciones financieras originadas en el comercio por tarjetas de debito y tarjetas de credito, que son capturadas a traves de Puntos de Venta, de propiedad de los bancos, enviadas al emisor para la autorización y al adquirente para los procesos de liquidación y pago.

Contenido.

Banred cuenta con tres áreas principales de negocios, y cada una de ellas cuenta con sus correspondientes productos y servicios, los cuales se detalla a continuación:

Área Estratégica de Negocios: Servicios Transaccionales Electrónicas

- Red de cajeros automáticos
- Conexión directa de cajeros automáticos
- Conexión de dispositivos electrónicos vía CDPD (celular)

Área Estratégica de Negocios: Servicios para Negocios Electrónicos

- Interconexión con Banco Central del Ecuador para Comercio Exterior
- Servicio de Aduanas
- Servicio de Rentas Internas
- Servicio de Pago del Bono Solidario
- Sistema de Recaudación Voluntaria para Malecón 2000

Área Estratégica de Negocios: Centrales de Servicios

- Call Center

Actualmente, el principal producto que opera **Banred** en su red interconectada de servicios financieros, es la administración de Cajeros Automáticos bajo modalidad Back-End. Esto significa que el Switch de **Banred** se conecta con todos y cada uno de los computadores centrales de las diversas instituciones adheridas a la red, para enviar las transacciones desde un banco adquirente hacia otro autorizador, cuando ambas funciones, adquirente y autorizador, ocurren en dos instituciones diferentes.

Este Servicio tiene alrededor de 7 años en funcionamiento en el mercado ecuatoriano y constantemente se lo está innovando e incorporando nuevas alternativas para sus clientes, los bancos y usuarios de la red.

A **Banred** le corresponde efectuar la coordinación, además del rol regulador y normativo para el funcionamiento de todo el sistema, tendiente a lograr la mejor calidad en la respuesta hacia el tarjetahabiente en cada transacción, la mínima congestión en los centros de computo de sus miembros asociados, lo que da como resultado una mayor cobertura y óptima disponibilidad de la red.

Banred se propone ofrecer el servicio de **Switch de Puntos de Venta**, por lo tanto, queda clara y expresamente excluida de su actividad, toda acción tendiente a brindar servicios de adquirencia, operación de tarjetas, contratación con comercios, compra y administración de Puntos de Venta, y cualquier otra actividad que pudiera **ser competitiva con sus Bancos Clientes** o que afecte sus intereses.

La estrategia de desarrollo propuesta considera DOS etapas consecutivas al cabo de las cuales se obtendrá la consolidación del producto, las cuales se describen a continuación:

Primera Etapa

Se orienta inicialmente a brindar el servicio de interconexión entre la banca y el comercio, particularmente a través de la administración de su actual red transaccional de comunicaciones y procesamiento de datos para cajeros automáticos y a través de la infraestructura existente en empresas del sector financiero y comercial, capaces de capturar transacciones generadas por Tarjetas de Débito.

Segunda Etapa

Una vez completa la primera etapa, Banred definirá un ambiente separado y específico para la administración de Puntos de Venta. Se especializarán los servicios para dar operación a las Tarjetas de Crédito y de Débito emitidas por sus bancos socios.

Implantación y evaluación.

Banred creará un prototipo para la captura y procesamiento de transacciones desarrollando un proyecto conjunto con Supermercados, el cual permitirá validar los aspectos técnicos y operativos, para luego implantarlos en otras cadenas similares, intentando estandarizar el modelo técnico.

- **Puntos de ventas y/o caja registradora**

Dispositivo que es requerido para efectuar la generación de la transacción. En este punto se efectuarán las operaciones de totalización de los valores del consumo, recepción de la tarjeta del cliente, lectura de la misma y envío del movimiento hacia la red para su autorización.

- **Concentrador de comunicaciones**

Dispositivo que unifica las comunicaciones de los Puntos de Ventas a fin de concentrarlos y mantener una sola línea de comunicaciones hacia él / los puntos de autorización y ruteo.

- **Autorizador Local**

Sistema de autorización dentro del centro comercial o el establecimiento, que permitirá efectuar las primeras validaciones y autorizaciones de los movimientos en base a parámetros generales o específicos de acuerdo al establecimiento o el tipo de transacción requerida.

- **Switch Central**

Sistema de enrutamiento de transacciones hacia los emisores de las tarjetas, deberá poseer la capacidad de determinar las diversas transacciones.

- **Autorizador / Emisor**

Sistema del emisor de la tarjeta, el cual será el encargado de autorizar la transacción en base a la información contable y/o financiera del cliente y el establecimiento donde se efectuará la transacción.

Beneficios Cuantitativos

La evaluación de los beneficios cuantificables se basa en la evaluación de su capacidad de procesamiento de transacciones, considerando únicamente su función como red transaccional, es decir, alcanzando los objetivos de la primera etapa en su estrategia de desarrollo.

Beneficios Cualitativos

Los beneficios para los participantes en la operación originada desde un punto de venta de la red son tanto para el Establecimiento Comercial, para el tarjetahabiente, el administrador de la tarjeta y para el banco adquirente.

Ventajas Competitivas

Los productos y servicios señalados, en síntesis, contienen los siguientes elementos diferenciadores respecto a la competencia:

- ❖ Incorporar las tarjetas de débito a las operaciones en el comercio, en pagos y consultas.
- ❖ Comunicar los dispositivos mediante medios alternativos a la telefonía alámbrica.

- ❖ Procesar los datos en línea de manera permanente y confiable durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Diseño de Sitio Web

Como podemos ver existen oportunidades en cada uno de los componentes de la TI para apoyar nuestra unidad de negocio, pero más aún, podemos concluir que sin una Tecnología de Información adecuada que apoye la estrategia principal, nuestra Unidad de Negocio no podrá competir en el mundo globalizado.

La estrategia en tecnología de información se basa en la implementación de un sitio web que verifique la presencia corporativa de la empresa, pero principalmente la funcionalidad de la Unidad Estratégica de Negocio y la implementación del producto que especifique la ventaja competitiva.

Conclusiones

Una vez desarrollado cada uno de los pasos de la Planeación Estratégica para la implementación de los Servicios Transaccionales de Puntos de Venta, se puede concluir lo siguiente:

1. Banred cuenta con la Tecnología necesaria y el personal capacitado para llevar a cabo este proyecto.
2. Los 8 años de experiencia de Banred en el procesamiento de Transacciones Comerciales y Financieras permitirán la implementación adecuada de este proyecto tomando como base los esquemas actuales de operación que permitirán a su vez efectuar los Informes de Gestión adecuados.
3. La generación de transacciones en los Puntos de Servicio permitirán fortalecer el volumen transaccional de la red y de esta manera cumplir con la misión de la compañía: Otorgar beneficios mediante la aplicación de Economías de Escala.

Bibliografía.

- Humberto Serna Gomez., Planeación y Gestión Estratégica, LEGIS EDITORES
- Porter Michael E., Estrategia Competitiva. Técnica para el Análisis de los Sectores Industriales, Compañía Editorial Continental S. A. De C.V.
- .Planeación Estratégica LTI Bella Costa Resort Hotel & Villas, Referencia de México.
- Comunicación Estratégica, (<http://www.uam.edu.ni/usuarios/ejn/intranet/intranet.htm>).
- Ing. Rodrigo Moscoso, Manual de Planeación Estratégica.