



Guía Automatización de procesos en la industria bancaria



Tabla de contenidos

- Introducción
- ¿Por qué tu empresa no puede esperar?
- Cómo identificar qué procesos automatizar
- ¿Qué puedes automatizar en la industria bancaria?
- Casos reales de automatización
- Cómo abordar la automatización de forma estructurada
- MasterBase® como plataforma de automatización





Introducción

La industria bancaria opera sobre procesos críticos que requieren altos niveles de precisión, control y cumplimiento normativo. Cada interacción con un cliente, cada transacción y cada operación interna implica una serie de validaciones, registros y decisiones que deben ejecutarse correctamente.

Sin embargo, muchos de estos procesos aún dependen de estructuras fragmentadas, múltiples sistemas y una alta intervención manual. Esto genera una operación compleja, donde la información no siempre fluye de manera eficiente y los tiempos de respuesta pueden verse afectados.

A medida que el volumen de operaciones crece, también lo hacen los riesgos asociados. Errores en validaciones, demoras en procesos clave o falta de trazabilidad pueden impactar tanto la experiencia del cliente como el cumplimiento regulatorio.

La automatización de procesos en banca permite abordar estos desafíos desde su base. No se trata solo de mejorar la eficiencia, sino de estructurar la operación de manera que los procesos se ejecuten de forma consistente, controlada y escalable.

Esta guía tiene como objetivo entregar una visión clara sobre cómo automatizar procesos en la industria bancaria, identificando oportunidades concretas y estableciendo una forma estructurada de implementación.





¿Por qué tu empresa no puede esperar?

La banca actual enfrenta un entorno donde la velocidad y la confianza son fundamentales. Los clientes esperan respuestas rápidas, procesos simples y experiencias consistentes, mientras que las organizaciones deben cumplir con exigencias regulatorias cada vez más estrictas.

Cuando los procesos no están estructurados ni automatizados, aparecen fricciones que afectan directamente la operación. Las validaciones se realizan de forma manual, los procesos de onboarding son lentos y la gestión de operaciones depende de múltiples intervenciones.

Esto genera dos impactos relevantes.

Por un lado, aumenta el riesgo operativo. La dependencia de tareas manuales incrementa la probabilidad de errores y dificulta el control sobre los procesos.

Por otro, afecta la experiencia del cliente. Procesos largos o poco claros reducen la capacidad de respuesta y generan fricción en la relación con la institución.

Automatizar procesos permite establecer una forma clara de ejecución, donde cada operación sigue un flujo definido, con validaciones estructuradas y trazabilidad completa.

Más que una mejora operativa, la automatización se convierte en una base para operar con eficiencia y confianza.



Cómo identificar qué procesos automatizar

En la industria bancaria, los procesos más relevantes para automatizar son aquellos que combinan alto volumen, múltiples validaciones y manejo intensivo de información.

Procesos como el onboarding de clientes, la validación de antecedentes, la gestión de solicitudes o la ejecución de operaciones cumplen con estas características.

Quando estos procesos se gestionan manualmente, tienden a ser lentos, inconsistentes y difíciles de escalar. Además, requieren coordinación entre distintas áreas y sistemas, lo que aumenta la complejidad.

La automatización permite estructurar estos procesos, definiendo claramente sus etapas, las validaciones necesarias y los resultados esperados.

El foco debe estar en procesos donde la mejora sea evidente: reducción de tiempos, mayor control, mejor trazabilidad o disminución de errores.



¿Qué puedes automatizar en la industria bancaria?



La operación bancaria está compuesta por múltiples procesos que pueden ser estructurados y automatizados.

Uno de los más relevantes es el onboarding de clientes. Este proceso implica la recopilación de información, validaciones de identidad, verificación de antecedentes y generación de registros. Automatizarlo permite reducir tiempos y asegurar consistencia en la ejecución.

Otro proceso clave es la validación de información. Muchas operaciones requieren cruzar datos desde distintas fuentes para confirmar su validez. Automatizar estas validaciones mejora la precisión y reduce la carga operativa.



La gestión de solicitudes también es un ámbito crítico. Procesos como aperturas de productos, modificaciones o requerimientos de clientes pueden estructurarse como flujos definidos, permitiendo un seguimiento claro y consistente.

Adicionalmente, la ejecución de operaciones internas, como generación de documentos, notificaciones o registros, puede automatizarse, asegurando que se realicen de forma oportuna y sin errores.

En todos estos casos, la automatización permite transformar procesos complejos en flujos estructurados, con mayor control y eficiencia.



Casos reales de automatización



La automatización en banca se aplica a procesos concretos que impactan directamente en la operación y en la experiencia del cliente.

Un caso frecuente es la automatización del onboarding de clientes. En lugar de depender de procesos manuales para validar información y generar registros, es posible estructurar un flujo que integre todas las etapas, desde la captura de datos hasta la validación y activación del cliente.

Otro ejemplo es la gestión de cobranzas. Al automatizar la consolidación de información y el seguimiento de pagos, se logra tener visibilidad en tiempo real sobre el estado de las cuentas, facilitando la coordinación del equipo y mejorando la eficiencia del proceso.

También destaca la automatización del envío de facturas. Integrar este proceso con los sistemas existentes permite generar y distribuir documentos de forma automática, eliminando tareas manuales y reduciendo el riesgo de errores.

Estos casos muestran cómo la automatización permite mejorar la eficiencia operativa y fortalecer el control sobre procesos críticos.





Cómo abordar la automatización de forma estructurada

La automatización en banca debe abordarse con un enfoque estructurado, considerando la criticidad de los procesos y la necesidad de control.

El primer paso es entender el proceso en detalle, identificando las fuentes de información, las validaciones requeridas y el resultado esperado.

A partir de ahí, se define un flujo claro que permita ejecutar el proceso de forma consistente, asegurando trazabilidad en cada etapa.

La automatización se construye sobre esta base, permitiendo que el proceso funcione de manera continua, con menor intervención manual y mayor control.

Este enfoque no solo mejora procesos específicos, sino que permite establecer una base para escalar la automatización hacia otros procesos dentro de la organización.



¿Cómo automatizamos los procesos?



Configware

Consiste en configurar **procesos automatizados** a partir de la combinación de diferentes herramientas previamente definidas y que permiten múltiples propósitos adaptables según los objetivos de su negocio.



Disponemos de **herramientas** para combinar y configurar cualquier proceso



Existen miles de **Autómatas** on demand disponibles capaces de leer los procesos configurados y ejecutarlos completamente.



Configware permite automatizar procesos de forma más eficiente en tiempo y costo, de manera flexible y rápida, logrando así **adaptarse** a las disrupciones que vendrán en el futuro en nuestros negocios.



MasterBase®

Quiénes somos

MasterBase® OU y su automatización de procesos con Autómatas inteligentes te permite automatizar desde tareas individuales hasta sistemas esenciales que sostienen tu organización, convirtiéndolos en estructuras operativas con control, continuidad y productividad a escala.

Construimos y operamos nuestro propio software, entregamos productos de automatización y utilizamos esa misma automatización para ejecutar nuestras propias operaciones.



Presencia y trayectoria

MasterBase® cuenta con más de dos décadas de experiencia respaldando a miles de empresas de distintos sectores —banca, salud, seguros, comercio minorista, organizaciones internacionales, entre otros.

Con presencia internacional en Europa y América y sede central en Estonia, miembro de la Unión Europea, referente mundial en innovación digital y gobierno electrónico.

Con miles de millones de ejecuciones de procesos automatizados, proporcionamos operaciones críticas a gran escala con continuidad, eficiencia, seguridad y alta disponibilidad.

Conoce más de nuestros productos en masterbase.com