

SMART-OP

Encuesta Diagnóstico

Descripción:

El objetivo de esta encuesta es identificar los principales dolores y oportunidades de mejora en los procesos operativos de los depósitos de valores, así como levantar soluciones existentes e ideas para co-creación colaborativa.

Las respuestas serán utilizadas exclusivamente para fines del diagnóstico SMARTOP.

SECCIÓN 1 – Perfil del participante

1. Rol principal en la organización

Tipo: Opción

- Operaciones
- Tecnología / TI
- Riesgos / Continuidad
- Transformación digital / Mejora continua
- Dirección / Gerencia
- Otro

2. Procesos en los que participa directamente

Tipo: Opción múltiple

- Liquidación
- Custodia
- Derechos patrimoniales
- Conciliaciones
- Embargos / eventos especiales
- Atención a clientes operativos

- Otros

3. Nivel de madurez operativa general de su depósito

Tipo: Clasificación (1 a 5)

Etiquetas:

1 = Muy bajo

5 = Muy alto

SECCIÓN 2 – Eficiencia operativa actual

4. ¿Qué tan eficientes considera los procesos operativos actuales?

- Muy ineficiente
- Ineficiente
- Neutral / Ni eficiente ni ineficiente
- Eficiente
- Muy eficiente

5. ¿Con qué frecuencia se presentan reprocesos o retrabajos?

Tipo: Opción

- Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

6. Ordene los factores que más afectan la eficiencia operativa

Tipo: Clasificación (ranking)

Opciones:

- Alta dependencia de tareas manuales
- Sistemas no integrados
- Falta de estandarización
- Excesos de controles o validaciones
- Volumen de trabajo superior a la capacidad
- Restricciones Normativas y/o Regulatorias

7. Procesos donde se concentran más retrasos operativos

Tipo: Opción múltiple

- Liquidación
- Custodia
- Derechos patrimoniales
- Conciliaciones
- Embargos / eventos especiales
- Otros

8. ¿En qué medida los problemas de calidad de datos (datos estáticos o de referencia) contribuyen a errores operativos o retrasos?

Tipo: Calificación

- **Nada en absoluto**
Los problemas de calidad de datos no contribuyen en lo absoluto a errores o retrasos.
- **Poco**
Contribuyen mínimamente; el impacto es ocasional y poco significativo.
- **Moderadamente**
Contribuyen de forma perceptible y generan impactos recurrentes.
- **Mucho**
Contribuyen de manera importante y afectan con frecuencia las operaciones.
- **En gran medida / Totalmente**
Son una causa principal de errores operativos o retrasos.

9. Ordene las brechas que detecta en la resiliencia operativa:

Detección de incidentes;
Toma de decisiones;
Dependencia de terceros;
Capacidad del personal;
Resiliencia tecnológica;
Comunicación en crisis.

10 ¿Qué riesgos operativos se encuentran actualmente fuera del control directo de su Depósito de Valores?

SECCIÓN 3 – Digitalización y automatización

11. Nivel de automatización actual por proceso

Tipo: Cuadrícula de clasificación

Filas (procesos):

- Liquidación
- Custodia
- Derechos patrimoniales
- Conciliaciones
- Embargos / eventos especiales
- Atención a clientes operativos

Columnas:

- Manual
- Semi-automatizado
- Automatizado
- Automatización avanzada / IA

12. Alineación de las herramientas tecnológicas con las necesidades operativas

Tipo: Clasificación (1 a 5)

1 = Nada alineadas

5 = Totalmente alineadas

13. Principales limitantes para avanzar en automatización

Tipo: Opción múltiple (máx. 3)

- Presupuesto
- Regulación
- Falta de capacidades internas
- Calidad / disponibilidad de datos
- Dependencia de proveedores externos
- Prioridades estratégicas

SECCIÓN 4 – Riesgos y resiliencia operativa

14. Nivel de preparación frente a eventos operativos críticos

Tipo: Clasificación (1 a 5)

1 = Muy bajo

5 = Muy alto

15. ¿Existen planes de continuidad documentados y probados?

Tipo: Opción

- Sí
- Parcialmente
- No

16. Riesgos operativos más recurrentes

Tipo: Opción múltiple

- Fallas tecnológicas
- Dependencia de personas clave
- Errores manuales
- Riesgos regulatorios
- Capacidad operativa insuficiente

SECCIÓN 5 – Talento y capacidades

17. Nivel de competencias del equipo para operar los procesos actuales

Tipo: Clasificación (1 a 5)

18. Principales brechas de capacidades

Tipo: Opción múltiple

- Conocimiento profundo del proceso
- Uso de herramientas digitales
- Análisis de datos
- Mejora continua
- Gestión del cambio
- Competencias en automatización (RPA, BPM, orquestación, IA)

19. ¿El modelo actual permite absorber picos de demanda sin afectar la calidad?

Tipo: Opción

- Sí
- Parcialmente
- No

SECCIÓN 6 – Identificación de dolores operativos (clave)

20. Describa hasta 3 dolores operativos críticos que enfrenta actualmente

Tipo: Texto (respuesta larga)

(Sugerencia: indicar "Un dolor por línea")

21. Para los dolores identificados, indique su nivel de impacto

Tipo: Clasificación (1 a 5)

1 = Bajo impacto

5 = Impacto crítico

22. Frecuencia con la que se presentan estos dolores

Tipo: Clasificación (1 a 5)

1 = Muy ocasional

5 = Muy frecuente

23. Nivel de urgencia para resolver estos dolores

Tipo: Clasificación (1 a 5)

1 = Baja urgencia

5 = Urgencia inmediata

SECCIÓN 7 – Soluciones y co-creación

24 ¿Qué prácticas operativas o herramientas han mejorado significativamente su desempeño y/o su resiliencia operativa?

Tipo: Texto (respuesta larga)

25. ¿Su organización ha implementado soluciones que mitiguen alguno de estos dolores?

Tipo: Opción

- Sí
- No

26. Si respondió "Sí", describa brevemente la solución y su beneficio

Tipo: Texto (respuesta larga)

27. ¿Estaría dispuesto a compartir o co-crear soluciones con otros depósitos?

Tipo: Opción

- Sí
- No
- Depende del tema