

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Gestión por procesos

Caso de Estudio: AMEF en empresa financiera

Caso de Estudio: AMEF en empresa financiera

Introducción

La empresa FinanCred S.A., dedicada a la otorgación de créditos personales, ha identificado problemas en su proceso de aprobación de solicitudes, evidenciados por:

- Retrasos en la aprobación
- Errores en la evaluación crediticia
- Reclamos de clientes
- Pérdida de oportunidades de negocio

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y reducir riesgos operativos, la empresa decide aplicar un AMEF para el proceso de **Evaluación y aprobación de crédito.**

Análisis AMEF

Etapas del proceso	Modo de falla	Efecto	Causa	S (Severidad)	O (Ocurrencia)	D (Detección)	NPR (S×O×D)
Recepción de solicitud	Datos incompletos	Retraso en evaluación	Falta de validación inicial	7	6	6	252
Análisis crediticio	Evaluación incorrecta del cliente	Aprobación de cliente riesgoso	Error humano / falta de capacitación	9	5	7	315
Verificación de documentos	Documentos falsos no detectados	Pérdidas financieras	Controles débiles	10	4	8	320
Aprobación final	Retraso en aprobación	Insatisfacción del cliente	Sobrecarga de trabajo	6	7	5	210
Registro en sistema	Error en ingreso de datos	Información incorrecta	Digitación manual	8	6	4	192

Análisis de resultados:

El análisis del AMEF en el proceso de aprobación de crédito de FinanCred S.A. evidencia que los mayores riesgos se concentran en la verificación de documentos falsos (NPR = 320) y en la evaluación incorrecta del cliente (NPR = 315), ambos con niveles críticos debido a su alta severidad (S=10 y S=9, respectivamente) y baja capacidad de detección (D=8 y D=7). Estos resultados indican una alta exposición a pérdidas financieras y daño reputacional. Adicionalmente, se identifican riesgos altos en datos incompletos (NPR = 252) y retrasos en aprobación (NPR = 210), asociados

a fallas en validación inicial y sobrecarga operativa. En contraste, el error en registro (NPR = 192) presenta menor criticidad, pero sigue siendo relevante para la confiabilidad del proceso.

En función de estos resultados, se recomienda priorizar la intervención en los riesgos con NPR superiores a 300, fortaleciendo los controles en la validación documental y en el análisis crediticio. Es necesario implementar mecanismos que reduzcan la ocurrencia (O) y mejoren la detección (D), como la estandarización de procedimientos, la capacitación del personal en evaluación de riesgos y el rediseño de cargas de trabajo para evitar errores humanos. Asimismo, se debe mejorar la etapa inicial del proceso mediante validaciones automáticas que reduzcan el NPR de 252 asociado a datos incompletos, impactando positivamente en la eficiencia general.

Como acciones de mejora, se propone la implementación de sistemas automatizados de verificación documental, el uso de herramientas de scoring crediticio basadas en analítica de datos, y la incorporación de controles cruzados en la aprobación para reducir la probabilidad de error. Además, se recomienda establecer indicadores de seguimiento para monitorear la reducción del NPR en el tiempo, junto con auditorías internas periódicas. Estas acciones permitirán disminuir la exposición al riesgo, mejorar la confiabilidad del proceso y aumentar la satisfacción del cliente, contribuyendo a una gestión más eficiente y sostenible del servicio financiero.