UVITEC – Oct 2026

TRANSFORMACION & IA

Oficina de Transformación · Bancor

AGENDA

01 La transformación del banco: de dónde venimos y el proceso

02 Por qué la IA es parte de este camino

03 Estrategia y política de IA

04 Casos concretos

EL PORQUÉ DE LA TRANSFORMACIÓN

Inicio de la Transformación

01 *Cambios en clientes y mercado*

02 *Velocidad de los negocios*

03 *Competencia fintech*

04 *Exigencias regulatorias*

05 *Necesidad de eficiencia y productividad*

La IA es una capacidad estratégica para acelerar la transformación de BANCOR, bajo un marco de gobierno que garantice seguridad, transparencia y responsabilidad.

DEMOCRATIZACION SGURA

TRANSFORMACIÓN + IA

La IA es un cambio en la forma de trabajar, no solo de herramientas

01

Cambio cultural

La tecnología se compra; la adopción de una nueva forma de trabajar se construye.

02

Capacitación y sensibilización

Usar bien la IA se aprende: qué pedirle, cuándo dudar y qué datos nunca compartir.

03

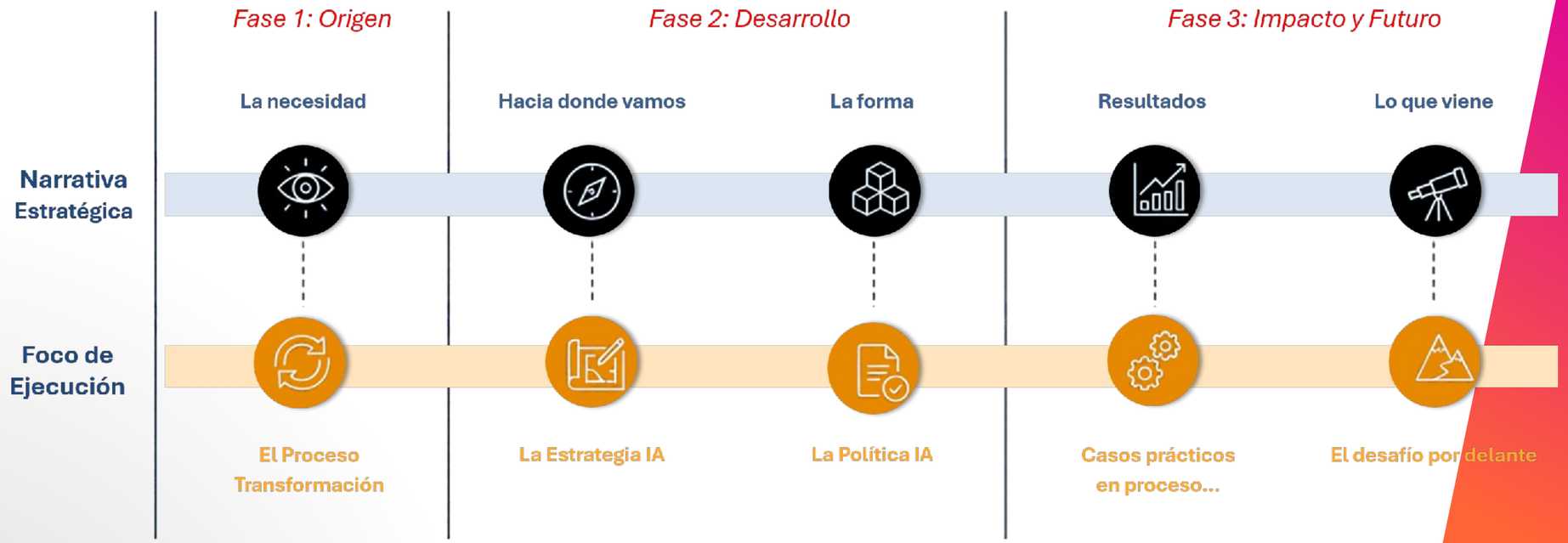
Quick wins

Resultados rápidos y visibles que le dan sentido al cambio, aportan valor y financian el próximo paso.

Primero transformamos tecnología y procesos.
Después transformamos nuestra forma de trabajar.
Ahora tenemos la posibilidad de transformar nuestras capacidades a través de la Inteligencia Artificial

VISIÓN + EJECUCIÓN

Alineando Visión y Ejecución



La IA no es el punto de partida. La necesidad de transformación es el punto de partida.

Estrategia IA como parte de la ~~Trans~~formación

La no adopción de IA deja a las empresas fuera de mercado

- *Automatización y Eficientización de Procesos*
- *Volverse data-driven*
- *Re-asignar músculo para otras funciones*
- *Desarrollo de Tecnología - Facilita lograr ownership de nuestra tecnología*
- *Capacidades organizacionales*
- *Time-to-market*

La política de IA define como se hace

- *Regulaciones*
- *Homogeneidad de procesos*
- *Control de costos*

"Definimos un camino para evolucionar de manera sostenible y no una serie de iniciativas aisladas."

Estrategia IA – Hacia Dónde Vamos?

Capacitación del Personal para el correcto uso de IA

- *Impacto de la IA en el mundo empresarial moderno y cómo preparase para las nuevas exigencias*
- *Qué se puede y qué no se puede hacer con IA en una organización regulada como Bancor*
- *Cómo se debe utilizar la IA en Bancor*
- *Herramientas de uso de IA, según roles*
- *Estrategias de desarrollo de SW mediante agentes (para devs)*

"Definimos un camino para evolucionar de manera sostenible y no una serie de iniciativas aisladas."

Estrategia IA como parte de la ~~Trans~~formación

Establecimiento de la Política de uso y consumo de IA en el Banco

- *Qué roles pueden utilizar IA y para qué fin*
- *De qué manera cada rol puede consumir IA*
- *Cómo se maneja el presupuesto necesario para que cada role pueda consumir IA apropiadamente*
- *Cómo el banco monitorea el uso de IA para asegurar compliance*
- *Cómo conjugamos la ambición de ser hiper automatizados con mantenernos bajo regulación*

"Definimos un camino para evolucionar de manera sostenible y no una serie de iniciativas aisladas."

Estrategia IA como parte de la ~~Trans~~formación

Procesos unificados y herramientas centralizadas para uso de IA

- *Cómo desarrollamos SW y Herramientas Digitales a nivel institucional*
- *Qué herramientas centralizadas se disponibilizan para el personal del banco*
- *Cómo se mantienen dichas herramientas funcionan como el banco quiere que funcionen*

"Definimos un camino para evolucionar de manera sostenible y no una serie de iniciativas aisladas."

La Política de IA

Las políticas de IA establecen los principios, roles, controles y procesos necesarios para que cada iniciativa genere valor de manera ética, confiable y sostenible, promoviendo la innovación.

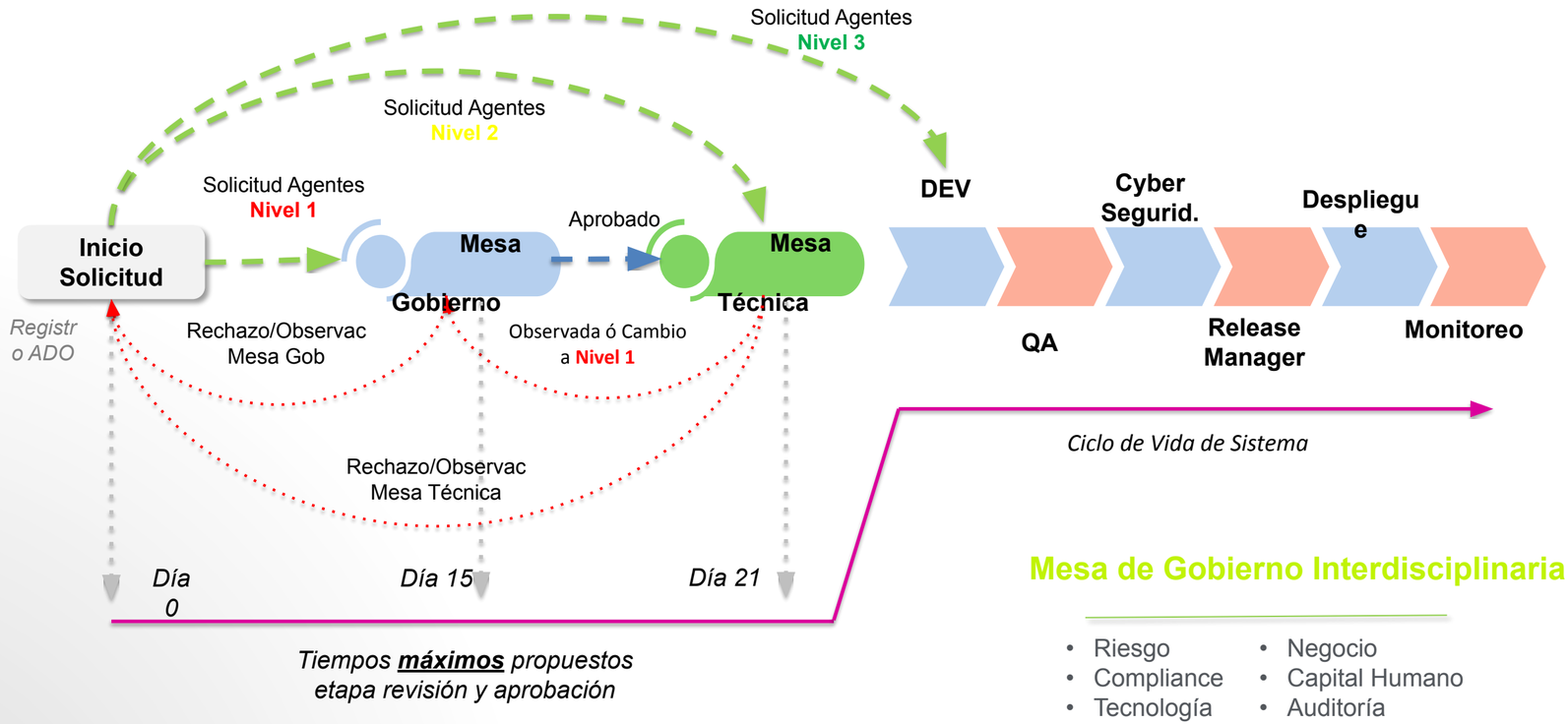
"Innovar sin gobernanza genera riesgos. Gobernar sin innovación genera parálisis."

Nuestro Marco de IA



"Innovar sin gobernanza genera riesgos. Gobernar sin innovación genera parálisis."

El Proceso de IA en BANCOR



Mesa de Gobierno Interdisciplinaria

- Riesgo
- Compliance
- Tecnología
- Legal
- Negocio
- Capital Humano
- Auditoría
- Oficina de Transformación

"Innovar sin gobernanza genera riesgos. Gobernar sin innovación genera parálisis."

Resultados – *Procesamiento de Documentos*

DOLOR

- Múltiples procesos operativos gestionan documentos (contratos, facturas, oficios, balances, garantías, estatutos, etc.)
- Variedad de formatos (incluyendo imágenes)

SOLUCIÓN

- Estandarización del procesamiento en 3 sub-procesos (agentes ETF):
  - **E**xtracción
  - **T**ransformación
  - **F**ormato
- Centralización de los agentes como Servicio

IMPACTO

- **Operativo**: Automatización de los procesos que incluyen Documentación
- **Tecnológico**: Centraliza funciones básicas de Autom. facilitando el Desarrollo
- **Estratégico**: Construcción de un ecosistema agéntico que cimenta la Transformación de los Procesos en el Banco

"La estrategia se valida cuando se materializa en resultados."

Resultados - *Chatbot*

DOLOR

- Red de Sucursales con necesidad de soporte
- Información dinámica sobre Producto y Operaciones que no llega a la Red en tiempo real

SOLUCIÓN

- Chatbot conectado a la base de conocimientos para responder a las consultas básicas
- Integrado con Teams para facilitar el acceso y asegurar confidencialidad
- Ingesta de información de contexto de forma dinámica

IMPACTO

- Agilidad en la comunicación con la Red
- Disminución de los tiempos de respuesta para oficiales que están atendiendo al cliente

"La estrategia se valida cuando se materializa en resultados."

Resultados - *Agente de Modelado de Procesos*

DOLOR

- Mapa de Procesos en constante actualización por la Transformación
- Necesidad de mayor capacidad para mantener los procesos actualizados

SOLUCIÓN

- Agente que recibe manuales y transcripciones de reuniones como entrada
- Genera un Modelado del Proceso (EPC) en formato visible, editable en lenguaje natural
- Exporta en formato XML para subir al sistema

IMPACTO

- Actualización masiva de la base de Procesos a corto plazo.
- Eficientización en el proceso de Modelado de Procesos
- Versatilidad para integrar distintos soportes en la Gestión de Procesos

"La estrategia se valida cuando se materializa en resultados."

Resultados – *Agente de Resolución de ~~Reclamos~~*

DOLOR

- Multiplicidad de tickets de cliente en áreas operativas (centro resolutor)
- Acumulación en bandeja de entrada.
- Congestionamiento debido a procesamiento manual por especialistas

SOLUCIÓN

- Desarrollamos Agentes Resolutores integrados a los sistemas para agilizar la resolución.
- Automatizamos el análisis, no la resolución (Human-in-the-Loop)

IMPACTO

- Disminución de los tiempos de resolución.
- Eficiencia operativa: Especialistas de cada área dedican el tiempo al análisis y no a reunir información.
- Escala horizontal para momentos con pico de casuística

"La estrategia se valida cuando se materializa en resultados."

Lo que viene

1. *Desafíos por delante*

- Escalamiento
- Alfabetizar el resto de la institución
- Democratización del acceso a capacidades de IA.
- Gestión del cambio y adopción cultural.
- Evolución continua de la gobernanza y gestión de riesgos.
- Desarrollo de talento y nuevos perfiles profesionales.

"El desafío ya no es implementar inteligencia artificial. El desafío es convertirla en una capacidad institucional, transversal y sostenible."

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

DUDAS / CONSULTAS

