

Banco AV Villas, de lleno en Gobernabilidad de TI

Sara Gallardo M.

Afirmó Rodolfo Vélez, su vicepresidente de Tecnología.

Las responsabilidades del entrevistado en el Banco AV Villas se orientan en varios sentidos. Por una parte, los aspectos relacionados con los procesos de caja e información; conciliaciones de redes y digitación de imágenes; sistemas de firmas, digitadores, canje y tesorería, entre las de carácter operativo. Así mismo, las correspondientes a las áreas de desarrollo, telecomunicaciones, producción, centro de cómputo e informática que le reportan a la Vicepresidencia.

Rodolfo Vélez, Ingeniero de Sistemas con diplomados en telecomunicaciones, protocolo de comunicaciones, planeación estratégica y finan-

zas, formación académica sumada a su amplia experiencia en el sector financiero, respondió a las inquietudes formuladas por la revista.

RS: Desde su ubicación y perspectiva, ¿cómo observa la asimilación y puesta en marcha de la gobernabilidad de TI en el país?

RV: En el sector financiero colombiano las áreas de tecnología son de primer nivel, contrariamente a lo que sucede en otras industrias en donde ocupan posiciones más elevadas. En esa medida, hasta ahora están entrando a conocer la importancia de un área de tecnología involucrada con los resultados futuros de las empresas.

RS: ¿Frente a ese panorama cómo funcionan las cosas en el Banco?

RV: Partimos de una planeación estratégica en donde todas las áreas definen sus objetivos hacia un corto, mediano y largo plazo. Dicha planeación cubre el área de tecnología, en la medida de su aporte a tales objetivos, sección de la empresa que define otros objetivos propios al interior y exterior, los cuales se priorizan dentro del proceso de planeación estratégica, en un Balance Score Card.

En el Banco contamos con un plan estratégico para el año 2010, que estamos cumpliendo paso a paso, de acuerdo con los compromisos preestablecidos en el comité correspondiente.

RS: Considerando las permanentes innovaciones tecnológicas que generan a su vez nuevos conceptos y cambios para aplicar al negocio, ¿cómo enfoca el Banco esos planes hacia el año 2010?

RV: La planeación estratégica establece unos objetivos de características financieras, de servicio y rentabilidad. Para que eso se de, cada área indica lo que va a hacer a futuro. Para ilustrarlo cito un ejemplo con-



Rodolfo Vélez, vicepresidente de Tecnología, Banco AV Villas.

creto. Tenemos la expectativa de ser el Banco de retail más caracterizado en el sector financiero, por los servicios electrónicos. Bajo ese esquema se define una agenda hacia el 2010, compartida entre las áreas comerciales, técnicas y de riesgo. Si mañana surge una nueva tecnología que implique ventajas y beneficios adicionales no contemplados en el arranque de la planeación a cinco años, hacemos los ajustes necesarios. Se trata de un proceso de reorientación anual.

RS: ¿En su organización la gobernabilidad de TI se entiende más allá de la administración de recursos informáticos?

RV: Totalmente. El Banco depende del área de tecnología de manera

profunda en el ofrecimiento de sus productos y servicios. Desde hace cuatro años, dicha área debe aportar unos productos y servicios anuales, frente a los que tiene una meta en número y otra en calidad.

RS: ¿La puesta en marcha de la gobernabilidad de TI está directamente relacionada con la creación de conciencia y una cultura dentro de la organización?

RV: Así es. Se trata de un ambiente cultural donde todos debemos trabajar en equipos y buscar alternativas



*Rodolfo Vélez, vicepresidente de Tecnología,
Banco AV Villas.*

que nos permitan mejorar los resultados del negocio, desde el punto de vista técnico y operativo. Las cosas no resultan cuando hay resistencia al cambio. Así mismo, debe haber un espacio de experimentación y una cultura en la que se busque cada día, una mayor penetración en los temas tecnológicos. El área técnica debe ser parte fundamental del negocio y debe aportar en sus resultados. De ahí para adelante se desprende absolutamente todo.

RS: ¿En el Grupo Aval el área de tecnología tiene comunicación y acceso a los máximos directivos de la organización?

RV: Completamente. El área de tecnología está involucrada dentro del negocio; tenemos en nuestras espaldas una carga de resultados de tipo financiero, respecto de los productos y servicios tecnológicos, además de soportar las necesidades de todas las áreas dentro de los bancos.

RS: ¿Cómo es la estructura de trabajo para las propuestas que formula el área tecnológica? ¿Contempla contratación de terceros?

RV: Contamos con un recurso humano suficientemente capacitado para aportar ideas, conocimientos, desarrollar y montar servicios nuevos. Tam-

bién tenemos varias consultorías apoyadas con las áreas técnicas. Así mismo, el grupo completo cuenta con un grupo de personas que aportan nuevas ideas buscando economías de escala, además de sinergias en productos y servicios. Se trabaja de tres formas diferentes.

RS: Dentro de las prácticas contempladas por la gobernabilidad de TI, como ITIL, COBIT o eTOM, entre otras, ¿cuál utiliza el Banco AV Villas?

RV: Trabajamos con ITIL, montado en toda la estructura para el manejo de los procesos internos. COBIT se aplica en los procesos de contratación.

RS: ¿Cuál ha sido el mayor obstáculo para ponerlas en marcha?

RV: El mayor obstáculo ha sido de tipo cultural. Entrar en ese proceso de cambio implica la aceptación de nuevas cosas. Los problemas que genera se deben ir solucionando, demostrando que funcionan.

RS: Para resumir ¿cómo puede definir al Banco AV Villas de cara a la gobernabilidad de TI?

RV: Para nosotros la gobernabilidad de TI es la administración de TI con resultados que le aporten al negocio y le permitan saber en dónde está parada la tecnología y si esta permite controlar con calidad todos los procesos. AV Villas está dando los pasos para cada día estar más sincronizado con el mercado, conocer la situación de sus clientes y darles respuestas adecuadas y completas. Año tras año, ofrece nuevos y mejores servicios.

Sara Gallardo M. Periodista, comunicadora, Universidad Jorge Tadeo Lozano. Ha sido directora de las revistas *Uno y Cero*, *Gestión Gerencial* y *Acuc Noticias*. Editora de *Aló Computadores*. Redactora en las revistas *Cambio 16*, *Cambio* y *Clase Empresarial*. Fue corresponsal de la revista *Infochannel* (México). Autora del libro *"Lo que cuesta el abuso del poder"*. Es corresponsal en Colombia del Diario *"La Prensa"* de Panamá y revista *IN de Lanchile*; editora de esta revista.