

# FIDUCIA

**FIDUCIA se apoya en [AuraQuantic](#) para el lanzamiento de su aplicación 'MI FONDO' con la que **revoluciona el negocio de los fondos de inversión****



AÑO DE CREACIÓN:

**1994**

EMPLEADOS:

**176**

## SOBRE LA COMPAÑÍA

Desde su fundación, **FIDUCIA S.A.** (en adelante, Fiducia) ha desempeñado un papel fundamental en el desarrollo económico de Ecuador, participando activamente en la **estructuración y gestión de negocios fiduciarios**, tanto en el sector público como en el privado. Además, la empresa es reconocida por administrar los fondos de inversión de mayor crecimiento en el país. Dos hitos clave en la sólida trayectoria y vasta experiencia de más de tres décadas en el sector financiero, que han cimentado el **liderazgo de Fiducia en el mercado fiduciario y de fondos de inversión**. En la actualidad, la compañía dispone de oficinas estratégicamente ubicadas en Quito, Guayaquil y Cuenca, desde donde proporciona servicios y asesoramiento a una base de más de 100.000 clientes.

**Sector:** Servicios financieros.

**Localización:** Quito, Ecuador.

[www.fiducia.com.ec](http://www.fiducia.com.ec)

## 01 Situación

Fiducia inicia sus operaciones en 1994 como una empresa pionera en la administración de fondos de inversión y fideicomisos en Ecuador. Desde entonces, ha forjado una **sólida trayectoria en el sector financiero**, marcada por importantes hitos empresariales y un compromiso constante con la excelencia en el servicio. En 1995, introduce el primer fideicomiso inmobiliario en el país; en el año 2000, se convierte en la primera fiduciaria independiente. En 2009, lidera la gestión de negocios fiduciarios y, en 2012, incursiona en el mercado de fondos de inversión, consolidándose como líder en esta área en 2017. Más tarde, en 2019, lanza el primer fondo de inversión inmobiliario en Ecuador y, tres años, después presenta la app 'MI FONDO':

Todos estos logros han estado respaldados por un **crecimiento continuo**, impulsado por el aumento tanto en el número de transacciones como en la base de clientes.

Una situación que lleva a la dirección de Fiducia a considerar la **implementación de una suite BPM**.

Dicha tecnología posibilitaría la **automatización de un considerable número de tareas manuales y repetitivas**, eliminando la dependencia de contratar recursos humanos adicionales y minimizando los errores potenciales. Además, la suite proporcionaría acceso a datos en tiempo real sobre los flujos de trabajo establecidos, facilitando la detección de posibles ineficiencias y áreas de mejora. Asimismo, ofrecería métricas de rendimiento como apoyo para mejorar la toma de decisiones, fundamentadas en datos precisos y actualizados.

## 02 Problemática



En respuesta a la **necesidad de implementar una suite BPM**, la dirección de Fiducia solicita una prueba de concepto a tres de los principales proveedores del mercado en este ámbito.

Tras evaluar las demostraciones y analizar la viabilidad técnica de cada solución, Andrea Romero, líder de Procesos de Fiducia, enfatiza que “se confirmó la versatilidad de **AuraQuantic**, lo que condujo a su contratación”. Además, el hecho de no requerir programación respecto a las otras dos opciones consideradas fue un aspecto muy importante que tuvieron en cuenta todos los miembros del equipo de Fiducia que participaron en la selección de la herramienta.

A esto se añade que Romero había tenido un acercamiento previo a **AuraQuantic**, durante su paso por la universidad. No obstante, como asegura, “comprender la teoría es una cosa, pero ver la solución en acción es una experiencia completamente diferente”.

Otro aspecto importante a considerar es que Fiducia se inicia en la automatización de procesos con el despliegue de **AuraQuantic**. Antes de contratar la suite, la compañía solo disponía de aplicaciones core para el negocio, utilizadas por el personal para gestionar la ejecución operativa. A medida que la empresa expandía sus actividades, “la necesidad de automatizar los procesos iba en aumento”, debido a la falta de “flujos de trabajo definidos e indicadores clave de rendimiento (KPI)”, apunta Romero.

La falta de experiencia en el uso de soluciones de automatización no supuso ningún obstáculo para el personal de Fiducia. De hecho, el primer macroproceso en automatizarse, el de Gestión de pagos de los negocios fiduciarios, fue uno de los más complejos, debido al elevado número de procesos interrelacionados que lo conformaban.

Por otra parte, “lo que sí supuso un reto fue el hecho de tener que adoptar una perspectiva diferente a la hora de gestionar los procesos, orientada hacia la automatización”, explica Romero. El personal de Fiducia estaba acostumbrado a trabajar en el rediseño de procesos de manera manual, pero nunca con la ayuda de una suite BPM.

Esto “supuso un **cambio en la mentalidad y la forma de trabajar de los equipos**, ya que no se trataba simplemente de mejorar los procesos, sino también de comprender las ventajas que ofrecía la automatización”.



*“Hasta finales de 2023, **AuraQuantic** ha facilitado la automatización de un total de **35 procesos**. De estos, 19 están destinados al negocio de fondos de inversión, mientras que el resto se distribuyen entre negocios fiduciarios y otras operaciones críticas para la compañía, que superan las **20.000 transacciones mensuales**”.*

**PEDRO ORTIZ**

Gerente General de Fiducia

## 03 Soluciones



Los **procesos automatizados** se dividen en dos grandes categorías, en base a las unidades de negocio de Fiducia: Administración de Negocios Fiduciarios y Administración de Fondos de Inversión.

Dentro de cada área de negocio es importante resaltar que Fiducia comercializa diferentes tipos de productos financieros. Esto ha añadido complejidad al proyecto de automatización, ya que los procesos y flujos de trabajo varían según el tipo de fideicomiso o fondo de inversión contratado por el cliente.

Así, dentro del **catálogo comercial de Fiducia** se incluyen:

| Línea de negocio de FIDUCIA            | Portfolio de servicios  |
|--|---|
| Administración de Negocios Fiduciarios | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fideicomiso de Administración</li> <li>Fideicomiso de Inversión</li> <li>Fideicomiso de Garantía</li> <li>Fideicomiso Inmobiliario</li> <li>Fideicomiso de Titularización</li> <li>Encargos Fiduciarios</li> </ul> |
| Administración de Fondos de Inversión  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fondos Administrados</li> <li>Fondos Colectivos</li> </ul>   |



“Los **beneficios** que hemos experimentado con **AuraQuantic** son múltiples, y han sido especialmente notables en momentos críticos como la pandemia. Su **flexibilidad y la simplicidad** de uso nos permitieron adaptarnos rápidamente al teletrabajo, garantizando la continuidad de nuestras operaciones comerciales.”

**ANDREA ROMERO**

Jefa líder de Procesos de Fiducia

### 01 Administración de Negocios Fiduciarios:

Dentro de la línea de actividad relacionada con la **Administración de Negocios Fiduciarios**, uno de los macroprocesos más destacados es el de **Gestión de pagos**. Las razones son diversas, y están relacionadas con su “importancia crítica” para la compañía, debido al “elevado número de transacciones que abarca”, precisa Pablo Oñate, asesor de Innovación y Desarrollo de Fiducia.

El objetivo del macroproceso de **Gestión de pagos** está ligado al papel de la compañía como fiduciario, es decir, como entidad encargada de administrar los fondos en representación de terceros y supervisar todo el proceso transaccional de pagos. En concreto, este abarca desde la recepción de las solicitudes de pago hasta el depósito correspondiente, dentro de un plazo de 24 o 48 horas, dependiendo de diversos factores, como el tipo de fideicomiso contratado. Una labor sumamente delicada y susceptible a errores cuando se realiza manualmente, ya que puede afectar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.



La automatización del **macroproceso de Gestión de pagos** ha servido para poner fin a obstáculos relacionados con la falta de visibilidad sobre el progreso de las tareas, cuellos de botella y vulnerabilidades asociadas con la transferencia de información dentro de la empresa, que podían resultar en problemas de cumplimiento de las políticas internas. A modo de ejemplo, en los correos electrónicos intercambiados por el personal, a menudo se adjuntaban instrucciones específicas para abordar ciertos escenarios, las cuales podían pasar inadvertidas durante la tramitación.

Una vez automatizado el macroproceso de Gestión de pagos, “la implementación de los siguientes se realizó con mayor celeridad y con el apoyo continuo del partner de **AuraQuantic**”, apunta Romero.

Específicamente, el resto de los macroprocesos relacionados con la línea de actividad de Administración de Negocios Fiduciarios, se clasifican de la siguiente manera y, sobre esta base, se ha avanzado en las correspondientes automatizaciones:

- ▶ **Estructuración del negocio fiduciario.**
- ▶ **Administración del negocio fiduciario.**
- ▶ **Liquidación del negocio fiduciario.**
- ▶ **Integración con promotores inmobiliarios.**

Otro aspecto destacado por Romero está relacionado con los conectores de integración de **AuraQuantic**. Estos “han facilitado la conexión de la suite con otros sistemas utilizados por los clientes e instituciones financieras, así como empresas públicas y privadas”. Un ejemplo concreto de su aplicación se encuentra en el macroproceso de integración con promotores inmobiliarios. A través de este, Fiducia pudo conectar **AuraQuantic**, con los sistemas de sus dos principales clientes del sector inmobiliario, ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil. En el caso de Quito, las órdenes de pago se originan en el sistema de los proveedores y se transfieren a **AuraQuantic** por medio de una integración. En Guayaquil se ha creado un proceso externo, denominado órdenes de pago inmobiliario, el cual permite a los proveedores acceder a **AuraQuantic** como usuarios externos y gestionar su propio flujo de trabajo. Tal y como explica Romero, “esto ha servido para estrechar lazos con nuestros clientes más importantes en negocios inmobiliarios”.



“La **automatización de procesos** en los negocios fiduciarios brinda una serie de **ventajas**, como la mejora en la gestión de los flujos de trabajo, la reducción de la carga operativa, la estandarización y trazabilidad de los procesos, y la reducción significativa de la documentación física y los correos electrónicos”.

**MARÍA CRISTINA RICAURTE**  
Gerente de Negocios Fiduciarios de Fiducia



## 02 Administración de Fondos de Inversión:

En cuanto a la otra línea de negocio de Fiducia relacionada con la **Administración de Fondos de Inversión**, los macroprocesos desarrollados con **AuraQuantic** son:

- ▶ **Incorporación al fondo de inversión.**
- ▶ **Aportes a fondos de inversión.**
- ▶ **Rescate de fondos de inversión.**
- ▶ **Tesorería de fondos de inversión.**

El objetivo de todos ellos es garantizar la trazabilidad de la administración del dinero de los partícipes, desde que es ingresado hasta que se retira de manera parcial o total.

Adicionalmente, se ha implementado otro macroproceso en la línea de negocio de Administración de Fondos de Inversión, denominado apoyo para incorporar fondos de inversión, fundamental para el lanzamiento de la aplicación móvil 'MI FONDO' de Fiducia. Este se subdivide a su vez en diferentes procesos diseñados para simplificar la solicitud de fondos de inversión, desde la plataforma. Estos procesos abarcan integraciones con diferentes sistemas bancarios, y entidades públicas y privadas. También, proporcionan información en tiempo real sobre el estado de las transacciones, permiten generar documentación de forma automática y utilizar la firma electrónica. Según Oñate, "la implementación de todos estos procesos fue determinante para el éxito del lanzamiento de la app".

En términos económicos, Juan Felipe Laso, supervisor de Canales Digitales de Fiducia, resalta que "**AuraQuantic** ha sido un aliado clave para el éxito de la aplicación 'MI FONDO', permitiendo a la compañía escalar y masificar el negocio de fondos de inversión en todas las provincias del Ecuador, cuadruplicando el número de clientes en el área". También, Antonio Cornejo, gerente de Fondos de Inversión, subraya la "facilidad para aprobar y gestionar transacciones desde su smartphone con **AuraQuantic**", garantizando la continuidad de los procesos sin interrupciones.



*"**AuraQuantic** ha sido un aliado clave para los resultados exitosos de nuestra aplicación 'MI FONDO' de Fiducia, dado que nos ha permitido **escalar y masificar el negocio** de fondos de inversión en el Ecuador, cuatriplicando el número de clientes en esta área".*

### JUAN FELIPE LASO

Supervisor de Canales Digitales de Fiducia



## 04 Resultados

Hasta finales de 2023, Fiducia ha **automatizado un total de 35 procesos**. De ellos, “19 están destinados al negocio de fondos de inversión, mientras que el resto se distribuye entre operaciones fiduciarias y otras actividades críticas para la compañía, que superan las 20.000 transacciones mensuales”, explica Pedro Ortiz, gerente general de Fiducia. Asimismo, Romero subraya que, “en la actualidad, prácticamente la totalidad de las áreas de la compañía utilizan **AuraQuantic**”.

En cuanto a los **beneficios** derivados de la **implementación de la suite BPM**, en las dos líneas de negocio de la compañía, destacan “la optimización de los flujos de trabajo, la reducción de la carga operativa y la estandarización de los procesos”, resalta María Cristina Ricaurte, gerente de Negocios Fiduciarios de Fiducia. Además, la compañía ha disminuido “la dependencia relacionada con el uso de documentación física y correos electrónicos”, aunque el beneficio más relevante ha sido “la disponibilidad de información a través de estadísticas, fundamental para la toma de decisiones”.

Por otra parte, Romero hace hincapié en cómo la **automatización de los procesos** “ha supuesto un **cambio integral en Fiducia**, marcado un antes y un después”. De manera específica, “**AuraQuantic** no solo ha servido para optimizar los procesos internos, sino que también ha mejorado la capacidad de adaptación de la compañía ante cambios en el mercado, permitiendo tomar decisiones más informadas y estratégicas”. Asimismo, “la reducción de la carga operativa y la estandarización de los procesos han conducido a una mayor agilidad y precisión en todas las operaciones, lo que ha tenido un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido a los clientes”.

Según las mejoras señaladas por diversos directivos de Fiducia, los **beneficios** obtenidos tras el despliegue de **AuraQuantic** se pueden condensar en:

- ▶ **Implementación ágil y continua de mejoras en cada etapa de los procesos**, mediante la monitorización y la obtención de informes con datos en tiempo real. Esto ha permitido a Fiducia adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno empresarial y mantener los procesos actualizados.
- ▶ **Mayor transparencia y seguridad de la información**, por medio de la centralización y organización de documentos en formatos digitales. Esto garantiza una gestión de los datos más confiable y el cumplimiento de los estándares de seguridad requeridos.
- ▶ **Reducción del riesgo en las operaciones** gracias a la información que Fiducia obtiene sobre las transacciones, a través de **AuraQuantic** y la comunicación directa con su sistema core. Además, la compañía puede presentar con mayor transparencia los recursos financieros gestionados en sus transacciones con las instituciones financieras, lo que ha facilitado el establecimiento de nuevas



“Seleccionamos **AuraQuantic** por su agilidad y capacidad para **adaptarse dinámicamente** a nuestras necesidades operativas.”

**ANDREA ROMERO**

Jefa líder de Procesos de Fiducia



“Aunque hemos automatizado procesos utilizando formularios dinámicos y amigables, lo verdaderamente destacable de **AuraQuantic** es su **amplia gama de conectores** para integración, incluso con tecnologías de vanguardia como el Machine Learning y la Inteligencia Artificial”.

**PAULO OÑATE**

Asesor de Innovación y Desarrollo de Fiducia

relaciones e incluso la exploración de proyectos de integración para diversos procesos.

- ▶ **Reducción de los costes de contratación**, ya que, a pesar del crecimiento de la empresa, no ha sido necesario aumentar la plantilla al nivel que se requeriría.
- ▶ **Enfoque en actividades estratégicas**, debido a que los empleados pueden dirigir su atención a tareas más valiosas para la compañía. Esto se logra mediante el rediseño de los procesos, orientado a su mejora continua.
- ▶ **Incremento de la eficiencia**, gracias a la optimización de los flujos de trabajo y a la reducción de tiempos en la ejecución de tareas. Esto ha resultado en un incremento de la productividad y una mayor transparencia en el manejo de la información.
- ▶ **Digitalización de la documentación**, lo que ha supuesto una reducción del uso de papel, contribuyendo a una disminución de los costes de impresión y almacenamiento físico. Además, la compañía ha logrado reducir su huella ecológica.
- ▶ **Agilización de las operaciones**, mediante la integración de procesos con plataformas de facturación y la adopción de la firma electrónica.
- ▶ **Asignación de responsables o “propietarios” específicos de cada proceso**, lo que permite realizar análisis de KPI de manera regular.
- ▶ **Mejora en la comunicación interpersonal**, facilitando la colaboración y el intercambio de información de manera más efectiva, tanto a nivel interno como externo.
- ▶ **Identificación de cuellos de botella** en los procesos, lo que permite abordarlos de manera ágil, mejorando la eficiencia operativa.
- ▶ **Asignación eficiente de los recursos**, asegurando que se utilizan adecuadamente en cada etapa del proceso para optimizar los resultados.
- ▶ **Mayor flexibilidad del servicio**, ya que los clientes pueden solicitar un fondo de inversión de manera online.
- ▶ **Mejora notable en la calidad el servicio ofrecido**, gracias a la reducción de la carga operativa y la estandarización de los procesos.



En cuanto a los **planes futuros** de Fiducia, es importante destacar que la empresa se ha propuesto “continuar automatizando procesos”, según explica Romero. Además, “las sugerencias de los empleados nos han llevado a priorizar aquellos procesos más críticos”, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la productividad en todas las áreas de la organización. Paralelamente, “se mantiene el enfoque en aquellos procesos que impulsan nuevos negocios estratégicos”, garantizando así la innovación y el crecimiento sostenible de la empresa.



*“**AuraQuantic** me brinda la **flexibilidad** de aprobar y gestionar transacciones desde mi smartphone. Esta funcionalidad asegura que los procesos sigan su curso sin interrupción, esté donde esté.”*

---

**ANTONIO CORNEJO**

Gerente de Fondos de Inversión de Fiducia



---

Acelere su transformación digital  
con **AuraQuantic**

Más casos de éxito en  
[www.auraquantic.com](http://www.auraquantic.com)