

ANEXO A

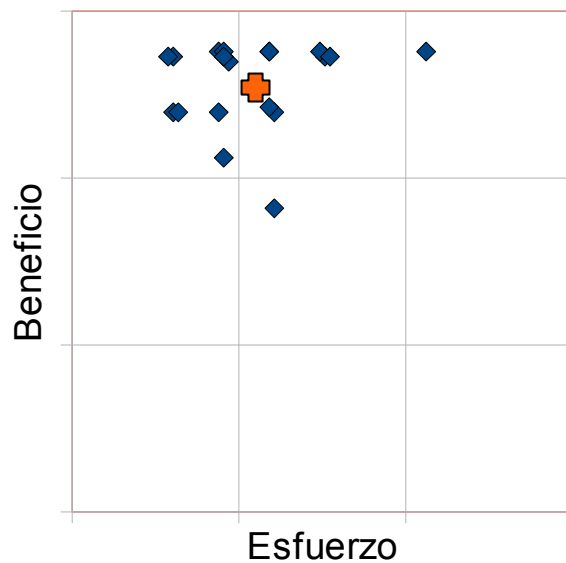
Recomendaciones de Ingreso y Seguridad

En este anexo se recoge el análisis y las votaciones relacionadas con el Ingreso al sitio transaccional y a la seguridad.

En los cuadros de dispersión se muestran los votos de todo el equipo. En algunos casos, en que se consideró que no hubo suficiente convergencia, se realizó una segunda votación que se muestra a la derecha de la primera votación.

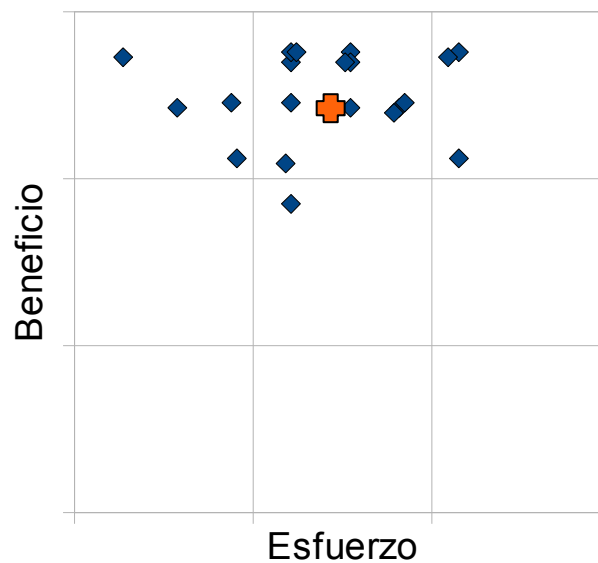
Recomendación A-01: Simplificación del proceso actual de Registro

Descripción	Hacer el proceso de registro más sencillo, no pedir más información de la necesaria. Tener más preguntas alternas pre-determinadas o que el mismo usuario pueda escoger, en vez de la de "fecha importante" la cual es demasiado ambigua y puede ser adivinada por personas cercanas. Dar los mensajes de error apropiados (cuando es posible en el momento de escribir el campo y no al terminar de llenar todo), no dar el mensaje "error en los datos, pruebe de nuevo"
Justificación	Aumentar la utilización del bodinternet, Evitar los casos de gente que no logra registrarse.
Beneficio	Alto (8.5) Mejora el tiempo de respuesta para acceder al servicio
Esfuerzo	Medio (3.5) Acorta el tiempo con baja dificultad y costos mínimos
Prioridad	2
Observaciones	



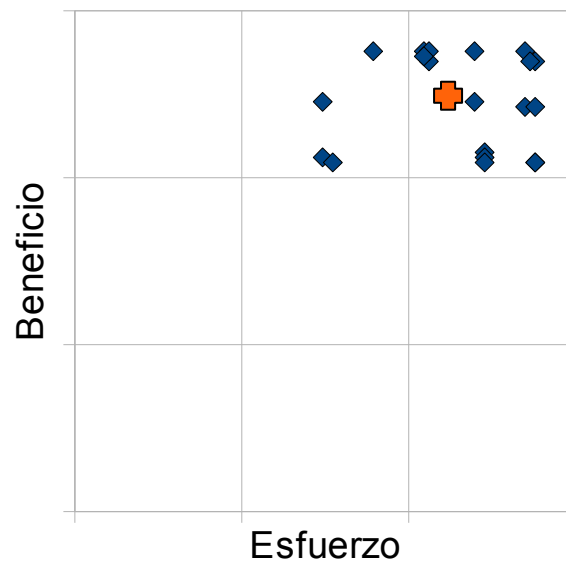
Recomendación A-02: Activar la facilidad de transferencias desde Internet

Descripción	Permitir que el cliente pueda, desde Internet, solicitar la facilidad de transferencias
Justificación	Mayor facilidad al cliente, disminución de visitas a la agencia
Beneficio	Alto (7.9) Mejora el servicio, disminuye costo ya que no se tendría la presencia en la agencia y no utilización del centro de contacto
Esfuerzo	Medio (4.6) Realizar análisis del esquema de seguridad que respalde la validación por vía automatizada
Prioridad	2
Observaciones	



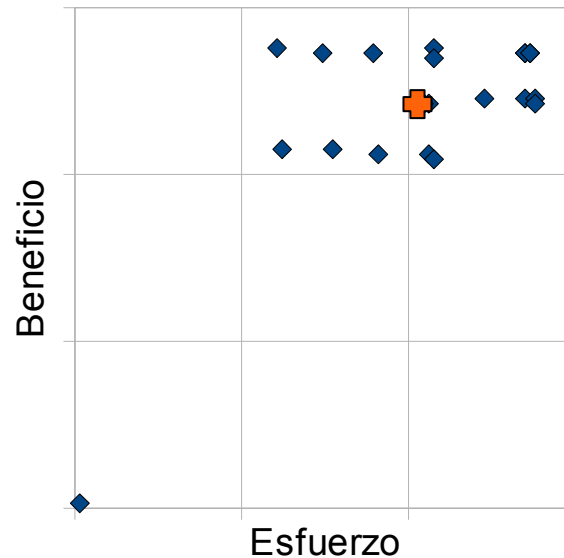
Recomendación A-03: Login con nombre de usuario en vez de tarjeta de débito. Aplica para personas y empresas

Descripción	Simplifica el acceso dándole al cliente sensación de personalización, comodidad y facilidad del servicio . Ahorro de costo en la emisión de tarjetas de débito no requeridas
Justificación	Costo de adecuaciones internas y costo de comunicación y transición
Beneficio	Alto (8.1) Simplifica el acceso dándole al cliente sensación de personalización, comodidad y facilidad del servicio . Ahorro de costo en la emisión de tarjetas de débito no requeridas
Esfuerzo	Alto (7.6) Costo de adecuaciones internas y costo de comunicación y transición
Prioridad	3
Observaciones	



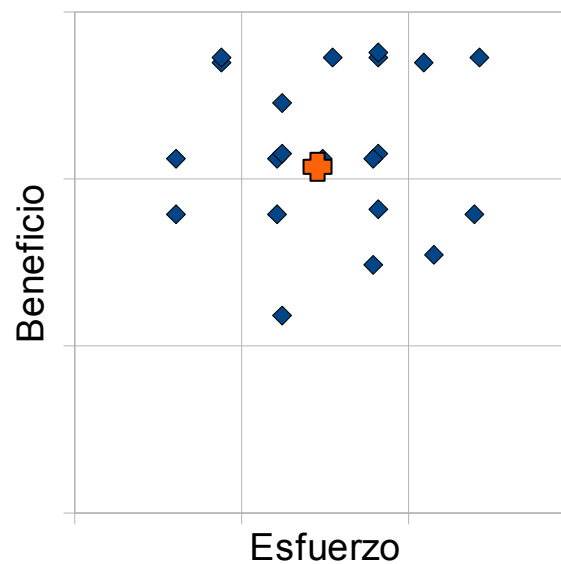
Recomendación A-04: Login único para todas las cuentas de personas y empresas

Descripción	Tener un solo código de login que de acceso a todas las cuentas que maneja el usuario de un solo golpe
Justificación	Facilita enormemente el uso del sistema. Evita emisión de plástico. Disminuye la regeneración de claves. Disminuye llamadas al centro de atención
Beneficio	Alto (8.2) Simplifica el acceso dándole al cliente sensación de personalización, comodidad y facilidad del servicio . Ahorro de costo en la emisión de tarjetas de débito no requeridas
Esfuerzo	Alto (7.2) Costo y molestia de informar a los clientes que deben buscar un login único
Prioridad	3
Observaciones	



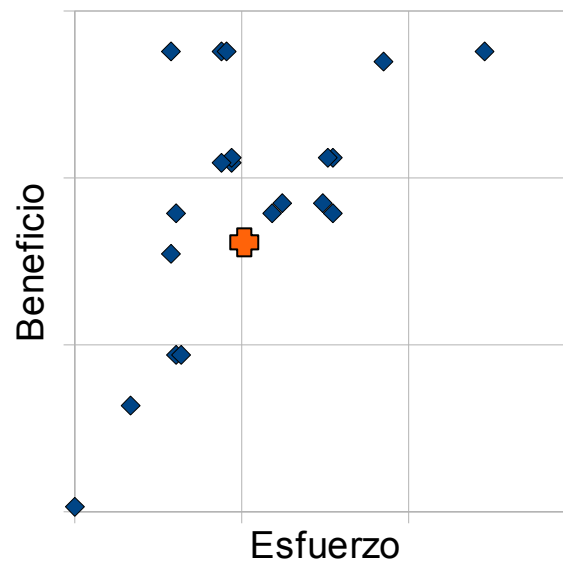
Recomendación A-05: Login en dos partes, iniciado desde la pantalla comercial

Descripción	En la página comercial pedir el código de usuario, cuando es ingresado ir a una pantalla nueva donde se muestra una foto y una frase seleccionadas por el cliente. Si no las ve, significa que hay phishing
Justificación	Mayor velocidad para entrar al sistema. Detección del Phishing
Beneficio	Alto (7.2) Confiabilidad al cliente
Esfuerzo	Medio (5.0)
Prioridad	2
Observaciones	Aquí no se logró consenso con respecto a la dificultad. En nuestra opinión la dificultad resultante es apropiada



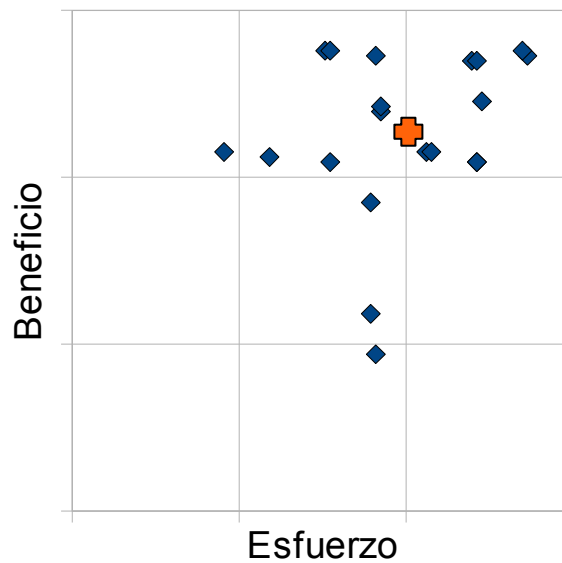
Recomendación A-06: Pedir una sola palabra clave al ingreso (empresas)

Descripción	Actualmente se piden dos palabras claves siempre. La segunda solo debería pedirse para operaciones especiales
Justificación	Mayor facilidad de ingreso y menor “desgaste” de las palabras claves
Beneficio	Medio (6.5) Disminucion de tiempo, permite recordar la clave evitando anotarla
Esfuerzo	Bajo (3.6) Implicaria cambio en solo 3 procesos afiliación, regeneración de contraseña e ingreso
Prioridad	2
Observaciones	El esfuerzo pareciera ser un poco exagerado en algunas votaciones. Por estar muy cerca del punto Medio, lo hemos considerado bajo



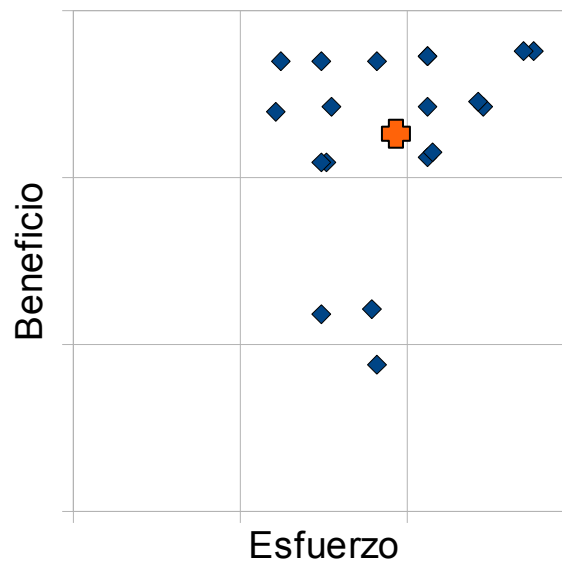
Recomendación A-07: Escogencia del método de seguridad deseado

Descripción	Permitir al cliente escoger entre varios mecanismos de seguridad (explicándole previamente las ventajas y desventajas de cada uno)
Justificación	Conveniencia, seguridad y diferenciación
Beneficio	Alto (7.5) Dar la explicación al cliente de cada opción solo de sus ventajas
Esfuerzo	Medio (6.5)
Prioridad	2
Observaciones	



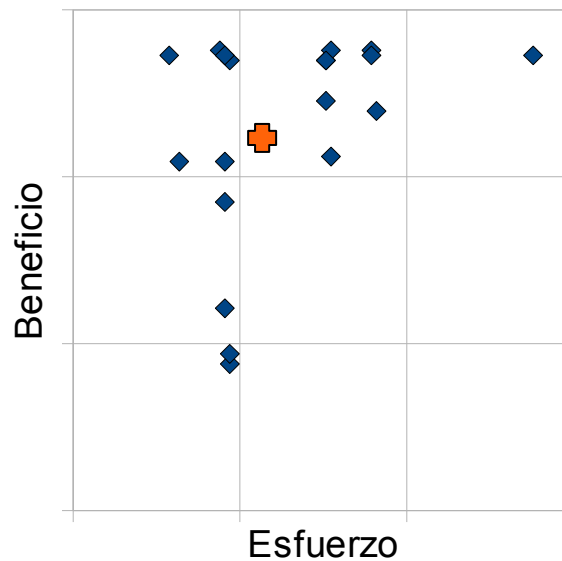
Recomendación A-08: Elección del 2do nivel de seguridad

Descripción	Permitir que el mismo cliente escoja cuales son los mecanismos de seguridad que quiere utilizar
Justificación	Mayor satisfacción de los clientes, mayor uso del sitio, nivel de seguridad apropiado para cada quien
Beneficio	Alto (7.5) Dar la explicación al cliente de cada opción solo de sus ventajas
Esfuerzo	Alto (6.3) Mantenimiento de varios esquemas de seguridad
Prioridad	
Observaciones	



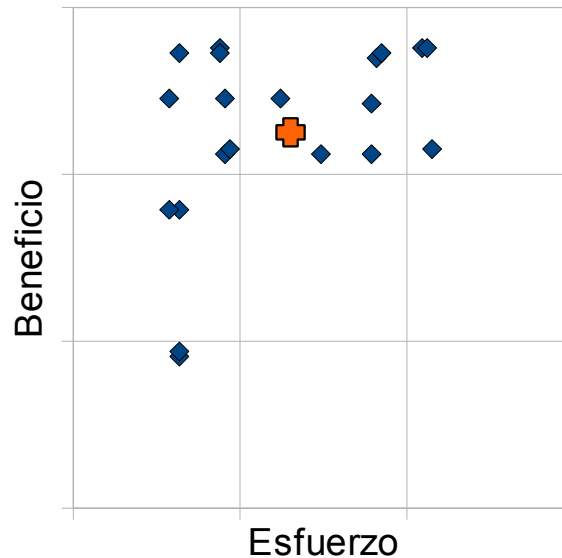
Recomendación A-09: Uso del teclado virtual opcional

Descripción	Permitir que el uso del teclado virtual sea opcional
Justificación	Conveniencia y seguridad
Beneficio	Alto (7.5) Permite crear al cliente su propio nivel de seguridad
Esfuerzo	Medio (4.2) Es solo una adecuación técnica para habilitar o deshabilitar
Prioridad	2
Observaciones	



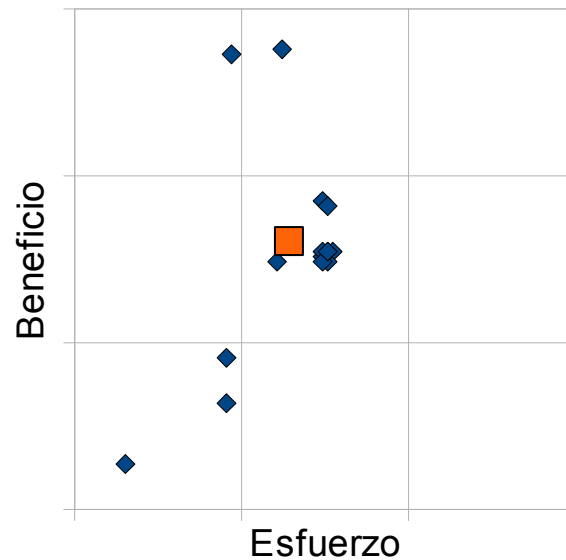
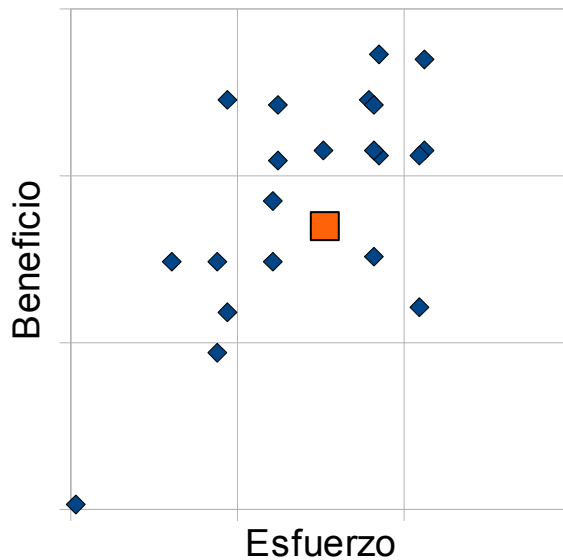
Recomendación A-10: Escogencia del vencimiento de la palabra clave

Descripción	Permitir a la empresa escoger cuanto tiempo se va a dar a los usuarios antes de cambiar la palabra clave
Justificación	Conveniencia y seguridad
Beneficio	Alto (7.4) Otorgar al cliente la responsabilidad para establecer los tiempos de vencimiento
Esfuerzo	Medio (4.1) Es solo una adecuación técnica para parametrizar el tiempo de vencimiento
Prioridad	
Observaciones	



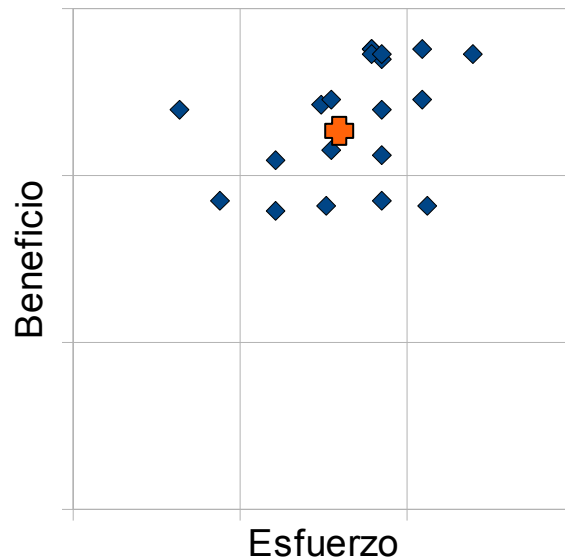
Recomendación A-11: Login más sencillo cuando se cierra la página por falta de utilización

Descripción	Cuando una persona queda inactiva por no dar señales de actividad, pasar a una página de re-ingreso, donde solo tenga que dar la palabra clave, sin necesidad de dar todos sus datos
Justificación	Mayor facilidad de uso y comodidad
Beneficio	Medio (5.0)
Esfuerzo	Medio (4.3)
Prioridad	3
Observaciones	Se tuvieron que hacer 2 votaciones. El resultado no cambió mucho, pero si la dispersión



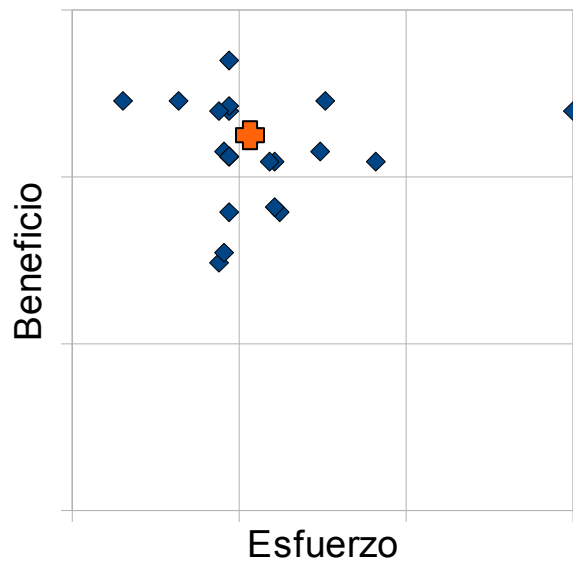
Recomendación A-12: Permitir que hayan 2 usuarios master (equivalente a doble firma) o que cualquier operación del master tenga que ser confirmada

Descripción	El usuario master de una cuenta tiene demasiados poderes, lo cual puede no ser conveniente en muchos casos. Se recomienda que se puedan tener dos usuarios master o un usuario master con confirmación de operaciones via Email/SMS
Justificación	Mayor seguridad
Beneficio	Alto (7.7) No se esta dando toda la autonomía a un solo usuario para delegar y hacer transacciones al mismo tiempo
Esfuerzo	Medio (5.5)
Prioridad	2
Observaciones	



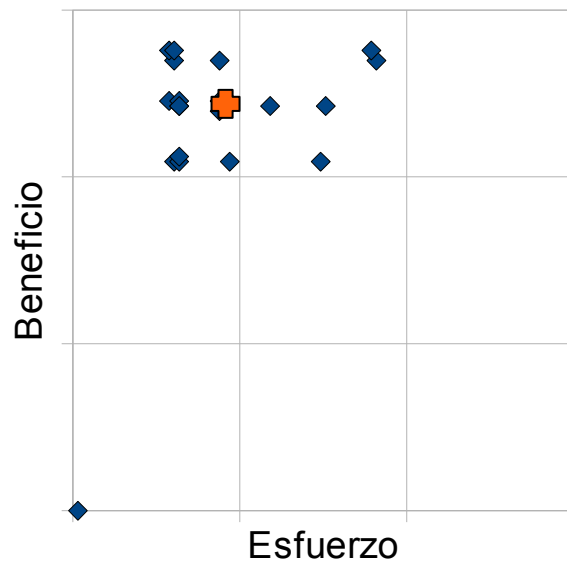
Recomendación A-13: Advertir a los clientes sobre aspectos de seguridad

Descripción	Cuando se solicita bajar un reporte al computador, advertir que ese reporte va a quedar en los archivos temporales del computador, y que por lo tanto, alguien pudiera verlo
Justificación	Mayor seguridad y privacidad para los clientes
Beneficio	Alto (7.1) Alerta de seguridad en el resguardo de su información
Esfuerzo	Medio (3.7) Solo es un mensaje informativo
Prioridad	2
Observaciones	



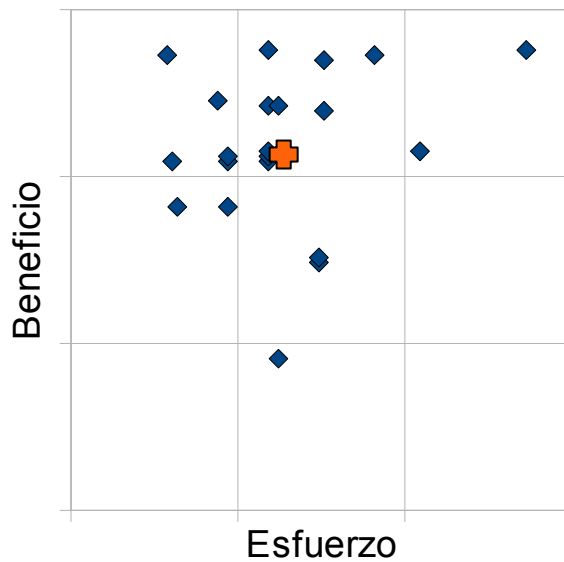
Recomendación A-14: Actualización de datos en línea

Descripción	Los datos que deban ser verificados se hacen posteriormente, dentro de 2 días hábiles
Justificación	Mejor servicio a los clientes, descongestionamiento de agencias
Beneficio	Alto (8.0) Nos permite mejorar la calidad de servicio del cliente
Esfuerzo	Bajo (3.0) No representa costo
Prioridad	1
Observaciones	Hubo opiniones de que esto no se debe hacer por no ser seguro



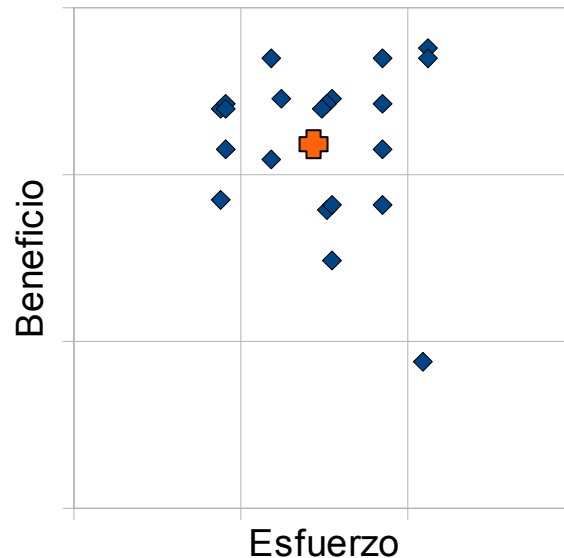
Recomendación A-15: Más preguntas para la Identificación positiva del cliente online

Descripción	Tener una lista de preguntas posibles para que el usuario indique las respuestas y así poder lograr la identificación positiva del mismo en caso de pérdidas de palabras claves
Justificación	Conveniencia y seguridad
Beneficio	Alto (7.2) Elimina visitas del cliente a las oficinas y traslada la validación positiva a un esquema automatizado
Esfuerzo	Medio (4.2) Mas preguntas para la validacion
Prioridad	2
Observaciones	



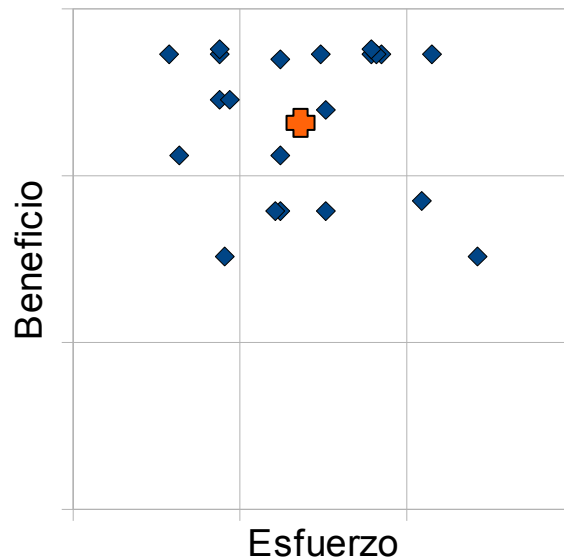
Recomendación A-16: Identificación positiva del cliente por sistema

Descripción	Hacer que sea el sistema sea quien haga las preguntas de identificación positiva, en vez del operador de Contacto amigo, quien solo introduciría las respuestas del cliente (si/no)
Justificación	Mejora la seguridad
Beneficio	Alto (7.3) Incremento de los niveles de seguridad del cliente y limitación de acceso a información del cliente al agente
Esfuerzo	Alto (4.9) Crear lista de preguntas. El operador no vea las respuestas. Preguntas parametrizables. Valoración por la sensibilidad del dato.
Prioridad	2
Observaciones	

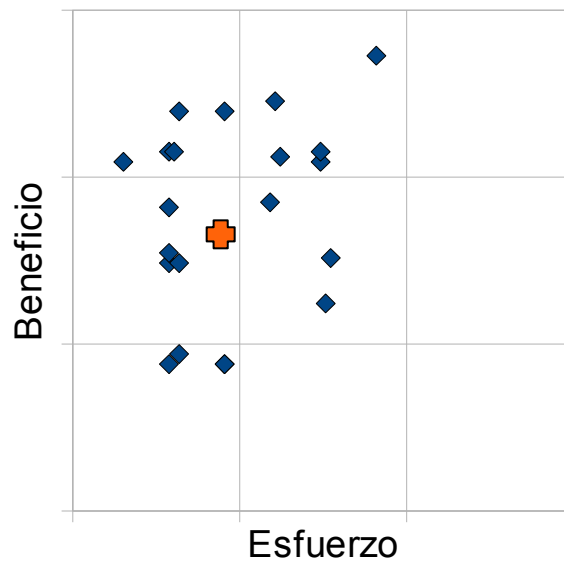


Recomendación A-17: Detección de equipos frecuentes y no frecuentes

Descripción	Cuando se detecta que un equipo está siendo utilizado por primera vez, se hacen algunas preguntas adicionales de seguridad
Justificación	Mejora la seguridad
Beneficio	Alto (7.7) Disminuye la probabilidad de fraudes
Esfuerzo	Medio (4.6) Se deben buscar los mecanismos para reconocer el equipo
Prioridad	2
Observaciones	

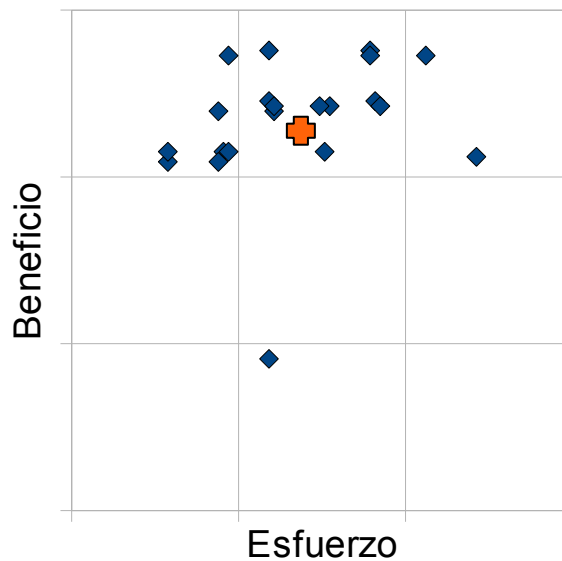


Descripción	Mejor utilización del espacio. Evitar la barra de desplazamiento. Mover el teclado virtual
Justificación	Mejora de la usabilidad (facilidad de uso y tiempo de respuesta)
Beneficio	Bajo (5.8) Mejora la visualización del cliente
Esfuerzo	Bajo (3.2) Facil la adecuación
Prioridad	2
Observaciones	Esta recomendación desaparece con la nueva pantalla de login propuesta



Recomendación A-19: Uso de perfiles en la administración de usuarios

Descripción	Permitir el uso de perfiles en la administración de usuarios para que sea más fácil y seguro incluir un nuevo usuario
Justificación	Mayor facilidad y seguridad
Beneficio	Alto (7.7) Se parametriza el perfil de acuerdo a la autorización dada por el master, se realiza solo una vez, se revoca todo sin el temor que quede algo pendiente
Esfuerzo	Medio (4.4)
Prioridad	
Observaciones	



Recomendación A-20: Permitir definir reglas de firmas y autorizaciones

Descripción	Es importante que los usuarios, y en particular los corportativos, puedan definir en detalle los niveles de autorización
Justificación	Mayor control en la delegación y autorización de firmas. No tener esto puede implicar el "no uso" por parte de ciertas empresas
Beneficio	Alto (7.9)
Esfuerzo	Medio (4.6)
Prioridad	2
Observaciones	

