



UNIREMINGTON[®]
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO INFORME DE PRÁCTICA
EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

CÓDIGO:

VERSIÓN: 01

PRACTICA EMPRESARIAL

NALDIS ROCIO GONZALEZ MARTINEZ

DOCENTE

SHARON TATIANA BOHÓRQUEZ NIÑO

DIAGNÓSTICO, PLAN DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE INTERVENCIÓN

PROCESO E IMPLEMENTACION DE RETIRO BETPLAY CON LECTOR

BIOMÉTRICO

PRÁCTICA EMPRESARIAL

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

YOPAL

2023-2




 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

Tabla de contenido

Lista de Ilustración	4
Lista de Tablas	4
Glosario	5
Introducción	7
1. Título del proyecto	8
2. Resumen del proyecto	8
3. Planteamiento del problema	9
3.1 Pregunta problematizadora	11
4. Objetivos	11
4.1 Objetivo general	11
4.2 Objetivos específicos	11
5. Delimitación	12
5.1. Delimitación espacial	12
5.1.1. Razón social	13
5.1.2. Objeto social de la organización o empresa.	14
5.1.3. Representante legal	14
5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa.	14
5.1.5. Misión	15

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

5.1.6. Visión.....	15
5.1.7. Valores corporativos	16
5.2. Delimitación temporal	17
6. Alcance.....	17
ALCANCE DEL PROCESO NUMERO 1	18
ALCANCE DEL PROCESO NUMERO 2	18
ALCANCE DEL PROCESO NUMERO 3	21
7. Marco teórico.	23
7.1 Marco conceptual:	23
8. Estado del arte.	24
8. Marco metodológico	26
8.1 Población y muestra	26
8.2 Método de investigación	26
8.3 Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
10. Recomendaciones	34
Referencias	35


 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Lista de Ilustración

Ilustración 1 Localización Oficina principal de SuperGIROS.....	12
Ilustración 2 Fachada exterior Oficina SuperGIROS Yopal.....	12
Ilustración 3 Fachada Interna Oficina principal de SuperGIROS Yopal.....	13
Ilustración 4 Logos autorizados (Asojuegos).....	13
Ilustración 5 Valores corporativos (S.A., 2023).....	16
Ilustración 6 Participación en la encuesta por departamentos.....	28
Ilustración 7 Porcentaje pregunta 1.....	29
Ilustración 8 Porcentaje pregunta 2.....	30
Ilustración 9 Porcentaje pregunta 3.....	30
Ilustración 10 Porcentaje pregunta 4.....	31
Ilustración 11 Porcentaje pregunta 5.....	32

Lista de Tablas

Tabla 1 Arquitectura de un sistema de reconocimiento biométrico	25
Tabla 2 Cronograma de trabajo para la ejecución del proyecto	33

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

Glosario


Apuestas por internet: Se refiere al canal de comercialización de apuestas virtuales a las diferentes ofertas deportivas y/o juegos de casino, ruleta, slots, bingo y póker online a través de las páginas web como www.betplay.com.co y www.tiendabetplay.com.co o por medio web app de BetPlay. (S.A. C. E., 2022)

Desprendible de Retiro: Es un documento o tirilla de pago que se le entrega al cliente al momento de realizar un retiro efectivo. (QuickBooks, 2022)

Depósitos y premios: Para hacer uso de los juegos y servicios ofrecidos por el Operador, el Participante tendrá que realizar un depósito desde una cuenta o través de un medio de pago del que sea titular. En caso de que la titularidad de éstos corresponda a un tercero, el depósito podrá ser invalidado o suspendido hasta haber efectuado las comprobaciones pertinentes: (Super Intendencia de Industria y Comercio, 2006)

Operación inusual: El usuario no puede cometer operaciones ilegales, fraudulentas buscando obtener un beneficio del juego, en perjuicio del Operador de la plataforma o de otros participantes. (Super Intendencia de Industria y Comercio, 2006)

Cedula de ciudadanía digital: Es un medio físico y digital de identificación que sirve a los ciudadanos, realizar transacciones de manera digital frente a entidades que prestan su servicio por medio de internet. (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2021)

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--


Cedula de ciudadanía: es el método de identificación que tienen los residentes de un país el cual les permite identificarse de manera idónea y ejercer sus derechos como ciudadanos frente a un estado. (Pública, 2023)

PPT: Es un documento de identificación que permite regular la migración de los venezolanos que residen en Colombia, permitiéndoles vivir en el territorio por un tiempo de máximo 10 años. (Pública, 2023)

PEP: Es un documento que permite a los venezolanos residir durante un tiempo máximo de 2 años dentro del territorio colombiano, permitiéndoles acceder a beneficios como la salud, pensión trabajo y educación como si fuesen nacionales. (Pública, 2023)

SID: La opción SID 2 permite la integración del lector de códigos de barras dentro del proceso automatizado de preparación de muestras mediante el MultiPurposeSampler MPS. El lector de códigos de barras lee códigos de barras unidimensionales o bidimensionales, como los códigos QR, situados en viales o tubos. El lector de códigos de barras es rápido y está listo para su uso sin necesidad de realizar ajustes que requieran mucho tiempo. (Expo, 2023)

Biometría: La palabra biometría deriva del griego bios (que quiere decir vida) y metria (que quiere decir medida). La biometría es una ciencia que permite identificar a una permite a teniendo en cuenta las medidas que tiene el cuerpo humano. (Universitat Oberta de Catalunya, 8-20., 2008)

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Introducción

A continuación, se presenta el informe detallado del proyecto llevado a cabo bajo la supervisión de la jefatura de BetPlay en la empresa Red de Servicio de la Orinoquia y el Caribe S.A, cuya sede principal se encuentra en el municipio de Yopal, Casanare. Este proyecto se realizó en el contexto de la certificación de la práctica en opción de grado, validación de funciones para los estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ofrecida por la Corporación Universitaria REMINGTON.

El objetivo central de este proyecto fue la implementación de un desarrollo tecnológico innovador que conecta dos o más plataformas digitales de la empresa. Esta integración facilita la autenticación de los clientes a través de lectores biométricos, buscando mitigar los casos de suplantación de terceros. Previo a esta intervención, la plataforma permitía el retiro de fondos de las cuentas de los usuarios BetPlay sin autenticación en los puntos de contacto de SuperGIROS, lo que generaba vulnerabilidades en la seguridad del sistema.

La propuesta de solución presentada en este informe aborda de manera integral los problemas de identificación, control y monitoreo de los retiros en BetPlay. Además, se destaca la inclusión de un aplicativo interno de Customer Relationship Management (CRM) o fidelización, con el objetivo de fortalecer la relación con los usuarios y promover su lealtad a la plataforma.

Este proyecto no solo se orienta a mejorar la seguridad y eficiencia en los procesos de BetPlay, sino también a consolidar una experiencia positiva para los usuarios mediante la implementación de tecnologías avanzadas y estrategias de fidelización. La iniciativa responde a los estándares de

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

calidad académica y contribuye al crecimiento sostenible de Red de Servicio de la Orinoquia y el Caribe S.A en el sector de servicios múltiples.

1. Título del proyecto

Proceso e implementación de retiro BetPlay con lector biométrico en la empresa Red de la Orinoquia y el Caribe S.A


2. Resumen del proyecto

Red de Servicio de la Orinoquia y el Caribe S.A., Es una empresa de multidepartamental conformada por 7 departamentos, Casanare, Arauca, Guaviare, Guainía, San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Vaupés y Vichada, comercializa una gran variedad de servicios, entre ellos las apuestas online “BetPlay” la cual enfrenta un desafío en el proceso de retiro de fondos.

Esos problemas son las suplantaciones de identidad los cuales son frecuentes debido a deficiencias en la identificación de usuarios al momento del retiro de fondo, problemas con la validación de documentos y la falta de un procedimiento interno para regular los montos de retiros.

Considerando la creciente conectividad electrónica y movilidad de la sociedad, se propone implementar la biometría como un medio esencial para una identificación eficaz de las personas. Los códigos o claves de las cuentas BetPlay, no son totalmente confiables, ya que pueden ser adivinados, perdidos o robados. La biometría, al basarse en rasgos biométricos únicos, como huellas dactilares o reconocimiento facial, garantiza una identificación más segura y precisa.

La implementación de la biometría aborda las deficiencias actuales al eliminar la posibilidad de suplantaciones de identidad, proporcionando un método más seguro y confiable para los retiros en

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

BetPlay. La biometría se alinea con la necesidad de garantizar una identificación única e intrínseca de los usuarios, evitando la pérdida o robo de códigos y o claves de cuentas.

Con el presente proyecto interno en la empresa se logro


- Mayor seguridad en los retiros, reduciendo las suplantaciones de identidad.
- Identificación precisa de los usuarios mediante rasgos biométricos únicos.
- Implementación de un procedimiento interno para regular retiros de manera eficiente.
- Mejora en la capacitación del personal interno sobre el procedimiento seguro de retiro en BetPlay.

Con lo anterior buscamos la satisfacción y seguridad de los usuarios de BetPlay en Red de Servicio de la Orinoquia y el Caribe S.A.

3. Planteamiento del problema

Red de Servicio de la Orinoquia y el Caribe S.A. es una empresa de servicios múltiples que abarca una amplia gama de actividades, incluyendo la comercialización de juegos de azar como Chance, Baloto, apuestas deportivas y casino a través de la plataforma BetPlay. Además, actúa como intermediaria en giros y servicios, recaudadora de más de 100 convenios a nivel nacional y aliada de entidades gubernamentales para la entrega de subsidios. También se dedica a la venta de recargas de operadores nacionales.

Uno de los servicios más destacados es BetPlay, una plataforma de apuestas virtuales en la que los usuarios realizan apuestas deportivas y de casino.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--


Para llevar a cabo estas apuestas, los usuarios deben contar con saldo en su cuenta, que recargan en los puntos de venta SuperGIROS. Cuando los usuarios obtienen ganancias, el saldo se acredita en su cuenta BetPlay, el proceso para realizar el retiro de los fondos, se requiere que el generé de un código dentro de la plataforma, con este código y el documento de identidad se dirige a un punto de venta SuperGIROS, para retirar el efectivo.

El anterior proceso de retiro ha generado una serie de problemas, el más repetitivo es las suplantaciones de identidad, debido a las siguientes deficiencias que tiene el sistema:

- ❖ Carencia de un método efectivo de identificación de los usuarios.
- ❖ Dificultades para la correcta identificación de los clientes al presentar sus cédulas, ya que la validación se limita al número de identificación y la fotografía, que puede variar respecto a la apariencia actual del cliente.
- ❖ Ausencia de un procedimiento interno que permita regular los retiros y montos específicos.
- ❖ Necesidad de un refuerzo en la capacitación del personal interno sobre un procedimiento seguro de retiro en BetPlay.

Para la solución de este problema, creamos el presente proyecto de Retiros BetPlay con Biometría teniendo en cuenta el siguiente planteamiento.

“La biometría cada vez mas permite identificar de una manera más rápida y eficiente a las personas, ya que cada ser humano conserva unas medidas únicas de su cuerpo, esta información es almacenada en un sistema general permite la identificación exacta de esas medidas y de la persona, lo cual puede ayudar a disminuir la delincuencia común.” (Serratosa, F, 2008)

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

3.1 Pregunta problematizadora

¿Cómo podemos diseñar un sistema de retiro con biometría que no solo garantice la seguridad de las transacciones, sino que también sea eficiente y fácil de usar para los usuarios, internos y externos de la empresa Red de Servicio de la Orinoquia y el Caribe SA, evitando posibles problemas de fraudes o suplantación en el 2023?


4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Desarrollar un sistema de seguridad integral que garantice la protección tanto de los usuarios como de la empresa en las transacciones de retiros BetPlay llevadas a cabo en los puntos de venta de SuperGIROS. Este sistema hará uso de la identificación biométrica para reducir al máximo los casos de fraude por suplantación de identidad o extracción de datos en los puntos de venta, asegurando la integridad y confidencialidad de las operaciones.

4.2 Objetivos específicos

- ❖ Realizar un análisis detallado y una validación de los procedimientos de retiro BetPlay con el fin de identificar y comprender las necesidades de seguridad actuales tanto de la empresa como de los usuarios.
- ❖ Desarrollar un sistema de identificación biométrica eficiente, esto implica la creación de un sistema que pueda capturar y verificar datos biométricos, como huellas dactilares de manera precisa y rápida.

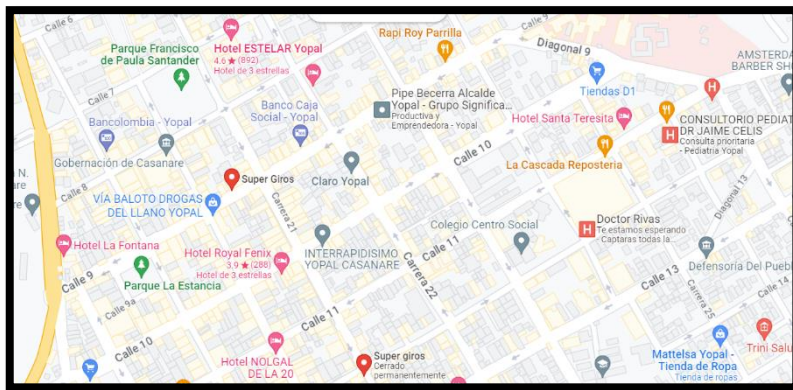
	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

- ❖ Capacitar y educar al personal internos (empleados) y externos (clientes) de la empresa en el uso y beneficios de los retiros con biometría.

5. Delimitación

5.1. Delimitación espacial


La empresa SuperGIROS se encuentra ubicada en el departamento del Casanare Yopal barrio Centro, en la Calle 9 No 20 – 39



*Ilustración 1 Localización
Oficina principal de
SuperGIROS.*



*Ilustración 2 Fachada exterior
Oficina SuperGIROS Yopal*

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--



*Ilustración 3 Fachada Interna
Oficina principal de
SuperGIROS Yopal*



*Ilustración 4 Logos
autorizados (Asojuegos)*


5.1.1. Razón social

La Empresa comercialmente conocida como SuperGIROS S.A se identifica plenamente en su razón social como:

Red de Servicios de da Orinoquia y el Caribe S.A.

NIT: 890504795-1

Sigla: Conapuestas S.A. (RUES, 2021)

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

5.1.2. Objeto social de la organización o empresa.

Red de Servicios de la Orinoquía y el Caribe, es la red multiservicios moderna y competitiva con mayor reconocimiento en la Orinoquía y el Caribe colombiano, abarcando un amplio y variado portafolio de productos y servicios. Gracias a nuestra red comercial y plataforma tecnológica hemos realizado alianzas con empresas de reconocido renombre, permitiéndonos realizar importantes convenios a nivel nacional, logrando convertirnos en la red comercial de mayor confianza para nuestros clientes. (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE,, 2023)


5.1.3. Representante legal

Para la vigencia inmediata del año 2023 funge como representante legal Hudgson Mitchell Keathon Clemente

5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa.

Somos una empresa legalmente constituida como Sociedad Anónima; con una actividad principal en operación de apuestas y juegos de azar; con domicilio principal en la ciudad de Yopal Casanare en la Calle 9 N 20-39. (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE,, 2023)

Contamos con un amplio portafolio de productos y servicios que se comercializan en tiempo real y en línea; en los departamentos del Casanare, Arauca, Guaviare, SAI y Guainía

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

Esta compañía nace jurídicamente el 18 de agosto de 1983; como sociedad comercial denominada “Pita y Jaimes Ltda., Apuestas Arauca”. (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE;, 2023)

El 18 de marzo de 1987 cambió su razón social por el de “Comercializadora Arauca LTDA. Apuestas Arauca”.

El 7 de abril de 2003 cambió su razón social a “Comercializadora Nacional de Apuestas LTDA. Apuestas Arauca”.

El 30 de Julio de 2003 cambió su razón social y se convirtió en “Comercializadora Nacional de Apuestas S.A. (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE;, 2023)


Por último, el 23 de diciembre de 2013 adopta la actual razón social “Red de Servicios de la Orinoquia y el caribe S.A

5.1.5. Misión

Facilitamos a nuestros clientes el acceso a una oferta integrada de productos, generando bienestar e inclusión social para diferentes públicos en los departamentos de la Orinoquia, La Amazonía y el Caribe colombiano. (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE;, 2023)

5.1.6. Visión

Ser en el 2024 una de las empresas modelo y preferidas en el sector multiservicios, gracias a una innovadora red comercial transaccional, con colaboradores de alto desempeño enfocados en facilitar la vida de nuestros públicos de interés (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE;, 2023)

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

5.1.7. Valores corporativos

Disciplina Operativa: ejecutamos de manera oportuna y con la calidad requerida, hacemos que las cosas sucedan (S.A. R. D., 2023)

Confianza: Tenemos certeza de la conducta propia y de otro y actuamos bajo la premisa de siempre cumplir (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE,, 2023)

Vocación de Servicio: mantenemos una total disposición de ayuda y apoyo a otros, sin importar si es nuestra tarea principal (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE,, 2023)


Innovación: Buscamos cómo modificar elementos nuevos o ya existentes con el propósito de mejorar (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE,, 2023)

Lealtad: transpiramos sentimiento de respeto y fidelidad por lo que somos y quienes nos debemos (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE,, 2023)

Pasión: sentimos amor y entrega por lo que hacemos, disfrutamos el día a día en el trabajo



Ilustración 5 Valores corporativos (RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE,, 2023)

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

5.2. Delimitación temporal


El inicio de este proyecto inicia el 1/09/2023 y finaliza 30/10/2023

(Cronograma de actividades en la tabla #1)

6. Alcance

Este proyecto tiene como objetivo principal abordar los problemas relacionados con la seguridad y autenticación de los usuarios en el proceso de retiro de fondos en BetPlay, una plataforma de apuestas virtuales operada por Red de Servicio de la Orinoquia y el Caribe S.A. La solución propuesta consiste en la implementación de tecnología biométrica para garantizar la identificación precisa y segura de los usuarios que desean retirar fondos de sus cuentas en puntos de venta SuperGIROS.

- 1. Diagnóstico Organizacional:** Realizar un análisis detallado y una validación de los procedimientos de retiro BetPlay con el fin de identificar y comprender las necesidades de seguridad actuales tanto de la empresa como de los usuarios.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--


ALCANCE DEL PROCESO NUMERO 1

De acuerdo con diagnóstico organizacional, se crea un comité conformado por los equipos comerciales de los 7 departamentos, el director de tecnología y la jefe de apuestas virtuales, en dicho comité se determina la ruta y cronograma sobre la viabilidad del proyecto, recurso y responsabilidades, se crea un Cronograma de trabajo para la ejecución del proyecto tabla #2 donde se establece las estrategias para resolver los siguientes problemas.

- Carencia de un método efectivo de identificación de los usuarios.
 - Dificultad para la correcta identificación de los clientes
 - Ausencia de un procedimiento interno que permita regular los retiros y montos específicos.
 - Necesidad de un refuerzo en la capacitación del personal interno sobre un procedimiento seguro de retiro en BetPlay
- 2. Plan de Intervención:** Desarrollar un sistema de identificación biométrica eficiente, esto implica la creación de un sistema que pueda capturar y verificar datos biométricos, como huellas dactilares de manera precisa y rápida.

ALCANCE DEL PROCESO NUMERO 2

Para la Implementación de la Biometría en los puntos de ventas SuperGIROS es necesario instalar el nuevo software llamado Bnet recaudo, el cual permite interactuar con la plataforma de venta y la plataforma de fidelización o CRM denominado “Beneficios SuperGIROS” la contiene la base de datos de los usuarios que realizan transacciones dentro de la empresa. Para registrarse en CRM

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

es necesario que el cliente presente la cedula en físico, ya que es pasada por el SID, el cual recopila toda la información que tiene la cedula, como: Nombre completo, Número de identificación, Tipo de sangre, Fotografía, Huella dactilar.

Siendo la huella dactilar el elemento más importante para realizar los retiros de fondo BetPlay.

El sistema coteja la huella dactilar del cliente al momento de retiro con la que tiene el aplicativo CRM, al ser similares procederá a autorizar el medio de pago.


Para desarrollar el sistema de validación biométrica el equipo de tecnología crea un software que permite la interacción entre Bnet recaudo, el aplicativo de CRM de la empresa y la plataforma BetPlay, Asegurando que el sistema de validación biométrica esté plenamente integrado entre las 3 plataformas y para permitir a los usuarios realizar retiros de manera sencilla y segura. Por lo tanto, se establece dar prioridad a los dos siguientes desarrollos

1. Sistema de validación biométrica completamente funcional.
2. Integración exitosa con la plataforma BetPlay.

Lo cual se parametriza y se integra en los diferentes softwares de la siguiente forma.

Estructura archivo carga de terminales TDV:

El nombre del archivo plano que se recibe del colaborador debe tener la siguiente estructura: TDV_[codigo_empresa]_[fecha].txt Donde: TDV_: Es un valor fijo Código_empresa: Código en SISRED que identifica a la empresa. Fecha: Fecha para la cual se generó el archivo, debe estar en


 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

el formato “AAAAMMDD”. Cada uno de los campos del archivo debe estar separado por un pipe “|” y en el orden como se muestra a continuación

CódigoEmpresa|PuntoVenta|nombre|serial|modelo|fecha_fab|tipo_terminal|d

ir_ip|geo_latitud|geo_longitud|cod_dane|Barrio|Direccion|Astro|Deportivas|N P|NP|observación

Donde: • Código empresa: Código del comercializador asociado a la terminal • Punto de Venta: Código del punto de venta • Nombre: Nombre fabricante o marca • Serial: Serial único de la terminal este valor debe venir en la trama de venta • Modelo: Modelo o característica de la terminal • Fecha_fab: Fecha de fabricación • Tipo terminal: Tipo de terminal F: fijo, y M: móvil para las terminales de asesores TAT, AMBULANTES, COMPUMUEBLES, o cualquier otro lugar que no sea dentro de un punto de venta propio del colaborador. • Dir_ip : dirección IP de la terminal • Geolatitud: Georreferenciación latitud (El cual tendrá el formato “34 56 72”, donde 34 son los grados, 56 son los minutos y 72 los segundos) • Geolongitud: Georreferenciación longitud (El cual tendrá el formato “34 56 72”, donde 34 son los grados, 56 son los minutos y 72 los segundos) • Cod_dane: Código DANE a nivel de departamento y municipio • Barrio: Nombre del barrio dentro el municipio, no puede estar en blanco. • Dirección: Nomenclatura de la ubicación de la terminal dentro del municipio, que debe acoger el siguiente formato:

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

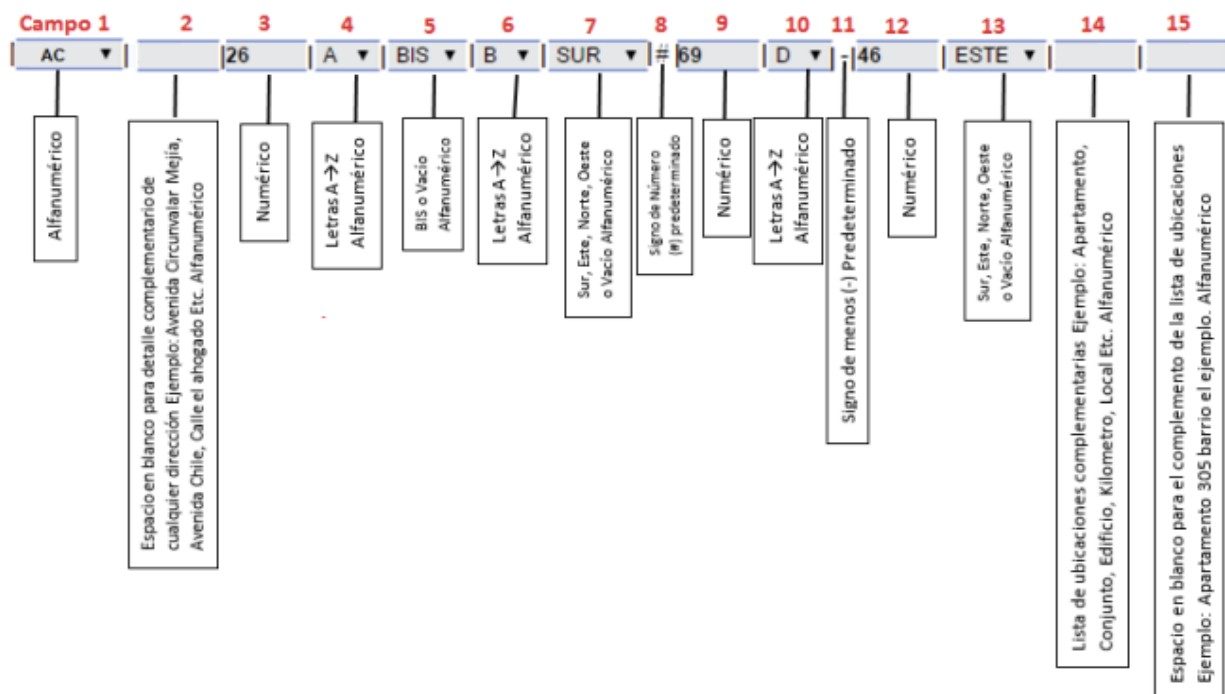



Ilustración 6 Ejemplo de configuración de la nomenclatura Retiros de montos BetPlay con Lector biométricos

Plan de Mejora: Capacitar y educar al personal internos (empleados) y externos (clientes) de la empresa en el uso y beneficios de los retiros con biometría.

ALCANCE DEL PROCESO NUMERO 3

Dentro del cronograma de interno de trabajo se debe establecer fechas de capacitación sobre la implementación de los nuevos procedimientos de retiro con biometría, donde se especifique al personal interno los montos y procedimientos de retiros garantizando la transparencia y la prevención de fraudes.

El proyecto se realizará dentro de ciertas restricciones y limitaciones, como es el cumplimiento de las normas de haba data, donde se especifica el manejo y responsabilidad que tiene la empresa


	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

sobre el cumplimiento de las regulaciones de privacidad y protección de datos biométricos, el Recursos financieros y temporales asignados al proyecto y la disponibilidad de hardware y software de parte de las empresas que interactúan para la implementación de la biometría.

1. Procedimientos internos documentados y comunicados al personal.
2. Capacitación del personal realizada.
3. Encuesta de satisfacción de parte de los usuarios nuevos y antiguos.

Procedimiento de Generar el pin y proceso de retiro de monto en BetPlay:

- El cliente a través de su plataforma de BetPlay solicita el pin de retiro, el cual llega a los datos registrado en la cuenta, por medio de mensaje de texto al número de teléfono registrado o por correo electrónico.
- El cliente debe acercarse a punto de venta físico de SuperGIROS o SuRED con el Código PIN generado por el sistema.
- El Código PIN expira en 24 horas.
- Solo podrá retirar en el punto de venta la cantidad solicitada en el campo “Importe”. Inmediatamente después de solicitar su Código PIN, el monto colocado en el campo “Importe” será deducido de su saldo disponible en la cuenta BetPlay.
- Si en el lapso de 24 horas no se finaliza la transacción de retiro, el valor solicitado en el campo “importe” será devuelto como saldo disponible a la cuenta del usuario, Vencido este término debe solicitar nuevamente el pin.
- El colaborador que se encuentra en el punto de venta, ingresa al aplicativo de Bnet Posslim y digita la opción 43.
- Se abre una nueva pestaña y da clic en icono en “consultar usuario”
- Digita la cedula del cliente y clic en el botón “consultar”
- Consultado el nombre se procede a “autenticar”

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

- Para realizar el proceso de autenticación, da clic en “Dactilar”, para que el sistema lea la huella del cliente. El sistema puede elegir de manera aleatoria si solicita el índice derecho o el izquierdo.
- Se solicita al cliente poner el dedo seleccionado por el sistema en el lector biométrico.
- Una vez se autentifique la huella el sistema arroja la “Respuesta exitosa”, Cuando la huella dactilar ha sido autenticada, vuelve al sistema de “Bnet Posslim” en la opción “recaudo”
- Confirman los datos del usuario cedula, pin de retiro y el valor del retiro.
- Para finalizar se da clic en “registrar”
- ¡Listo! La ha transacción exitosa


7. Marco teórico.

7.1 Marco conceptual:

Empresa: Una empresa es una organización de personas que comparten unos objetivos con el fin de obtener beneficios. (SumUp, s.f.)

CRM: El CRM (Customer Relationship Management), es un aplicativo creado para organizar de manera cronológica las transacciones que un cliente realiza dentro de una empresa, esta información le permite a la empresa detectar o saber cuáles son las preferencias de cada cliente, por ende conoce los gustos y preferencia de ese cliente, brindándoles beneficios o un servicio mejor para fidelizarlos. (Montoya Agudelo, 2012)

La biometría: La palabra biometría deriva del griego bios (que quiere decir vida) y metria (que quiere decir medida). La biometría es una ciencia que permite identificar a una permite a teniendo en cuenta las medidas que tiene el cuerpo humano. (Universitat Oberta de Catalunya, 8-20., 2008)

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

Los sistemas de verificación: Es un sistema que permite comparar una información con otra ya almacenada, es la identificación de los seres humanos por medio de los rasgos biométricos como las huellas dactilares o la cara (Marín, Uribe, & Morales, J. C. O, 2009)


Juegos Novedosos: En los juegos de suerte y azar se consideran juegos novedosos aquellos donde el usuario realiza sus apuestas por medio digitales bajo, la una jurisdicción, explotación y vigilancia del estado que en Colombia se le denomina a dicha entidad Coljuegos. (EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, 2016, Enero)

8. Estado del arte.

Para contextualizar este proyecto se tomaron referentes de autores nacionales e internacionales, que tocan temas como la importancia de la biometría en el mundo moderno, las ventajas del reconocimiento biométrico para evitar fraudes o capturar de delincuentes, la historia de la biometría entre otros aspectos importantes

“Colombia Digital explica que la Registraduría Nacional de Colombia a través de la Resolución 5633 de 2016 y sus anexos técnicos, controla el acceso a la base de datos biométricos y biográficos más completa, confiable y actualizada del país, **la cual cuenta con más de 500 millones de huellas dactilares, de aproximadamente 50 millones de colombianos**” (Pragma, 2021)

Como lo plantea y diseña, “La identificación por huella dactilar es un método de identificación y el más usado en la actualidad por las organizaciones a nivel mundial. La huella digital en los seres humanos se caracteriza por tener unos patrones que las hace diferentes a los demás está basado en

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

características particulares de cada ser humano las cuales no son cambiantes con el paso del tiempo, por lo anterior es que las empresas lo que buscan es entrar el mundo de la seguridad utilizando el método de identificación dactilar no solo para la protección de recursos tangibles e intangibles que son el activo vital para el buen funcionamiento de la organización y su competitividad en el mercado mundial.” (VARGAS, 2013)

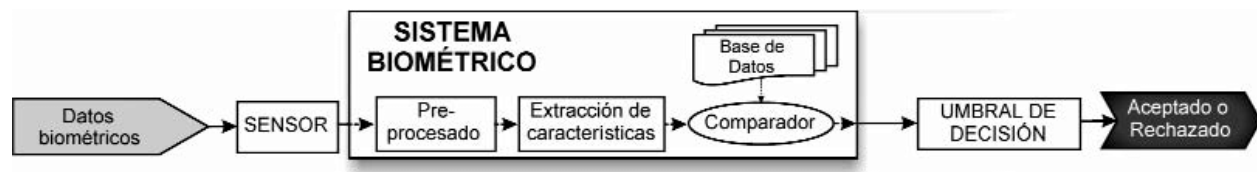



Tabla 1 Arquitectura de un sistema de reconocimiento biométrico

La implementación biometría es muy utilizada en el siglo XXI ya que nos permite agilizar la identificación de las personas, aun si estas se encuentran en medio de una multitud, los gobiernos invierten cada mas vez más en estas tecnologías, ya que les permite identificar de manera rápida a delincuente y disminuir los índices de criminalidad en un país.

Así también los bancos como lo realizo “Banco Bancafé de Colombia, Suruga de Japón el Bank of América y líneas aéreas como British Airways o Virgin, quienes ha patentado experimentos piloto con cajeros automáticos y sistemas de embarque que emplean estos sistemas de reconocimiento, en lugar de las claves numéricas asociadas a bandas magnéticas” (Marín&Rodriguez, 2009)

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

8. Marco metodológico


8.1 Población y muestra

La población sobre la que recae el objeto del informe corresponde usuarios internos que hay en nuestros 7 departamentos que conforman la empresa Red De Servicio De Orinoquia y el Caribe S.A, la muestra será los colaboradores de la empresa que voluntariamente, respondan las preguntas de la encuesta, dentro del periodo comprendido desde el 11 de septiembre hasta el 30 de septiembre del 2023.

8.2 Método de investigación

El enfoque de investigación elegido se corresponde con el método cuantitativo descriptivo, según la definición de Hernández (2014). Este método implica la realización de investigaciones secuenciales probatorias utilizando variables definidas. A través de mediciones estadísticas, se llega a conclusiones, y es importante señalar que este método es aplicable a poblaciones que no han sido objeto de análisis previos. Permite centrar los resultados en indicadores de medida numérica directamente relacionados con el contexto de aplicación, garantizando la independencia correlacional de las variables expuestas. Además, la modificación en la determinación de la muestra no afecta los resultados.

En cuanto al diseño de investigación, se optó por un enfoque cuasi experimental, Este diseño se aplica cuando el investigador no puede seleccionar de manera autónoma la población muestra, ya que está influenciada por factores externos como elementos sociales, locales y económicos. los grupos estudiados bajo este diseño se denominan grupos de comparación, en contraste. En este caso, la confianza en las conclusiones se basa en los resultados obtenidos, no en las características


	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

específicas del grupo estudiado, ya que este último sirvió como un medio demostrativo sin que sus características influyeran en los resultados obtenidos (Macias, 2003).

8.3 Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos que se emplea corresponde a la encuesta abierta, para ello se utilizar el aplicativo Google denominado “Google formularios”, en las que se realizará un cuestionario directo, abierto, con una pregunta sugestivas, que abordará de forma concreta cinco preguntas relacionadas con la experiencia de la instalación, funcionamiento e implementación del desarrollo de retiros BetPlay con lector biométrico, percibida por los colaboradores de la empresa que trabajan desde los puntos de ventas; la encuesta se aplicara de forma digital de manera anónima. Para que los colaboradores no sientan presión al decir lo que piensan sobre el desarrollo tecnológico.

}

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

RED DE SERVICIOS DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE S.A

REVISIÓN DE ENCUESTA: RETIRO BETPLAY CON LECTOR BIOMETRICO

Desde el proceso de BetPlay se llevó a cabo la encuesta de revisión y análisis del comportamiento y percepción que tiene los usuarios internos sobre las transacciones de retiro con biometría BetPlay se habilitó desde el 11 de septiembre hasta el 30 de septiembre del 2023 donde se encontró los siguientes datos:

Se comparten los siguientes hallazgos.

1. Se compartió la encuesta de retiros BetPlay con biometría en los diferentes grupos de la empresa, buscando que el personal interno, desarrollara las diferentes preguntas, donde se obtuvo una participación de *los 7* departamentos con 57 resultados de personas encuestadas.

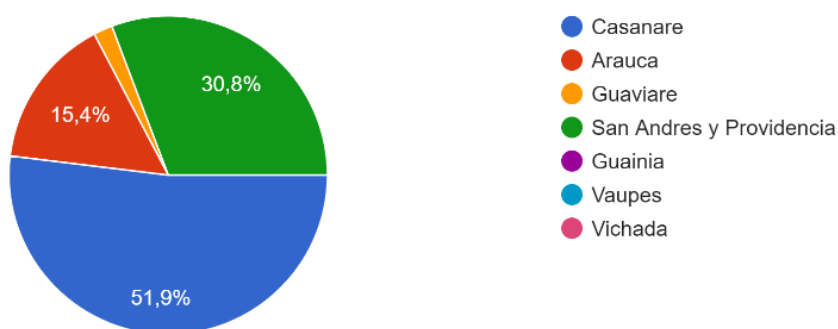



Ilustración 7 Participación en la encuesta por departamentos

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

2. Se desarrollaron 5 preguntas cerradas para saber la percepción de este nuevo desarrollo en lo cual se preguntó

- ¿Cuál es tu opinión respecto al nuevo modelo de retiros BetPlay con Biometría?

Donde más del 40% del personal encuestado considera que el nuevo modelo de retiros BetPlay con Biometría es excelente o bueno para la empresa y la seguridad de los usuarios

El 21% d los usuarios hasta la fecha del 25 de septiembre no había realizado transacciones de retiro BetPlay con Biometría en sus puntos de venta

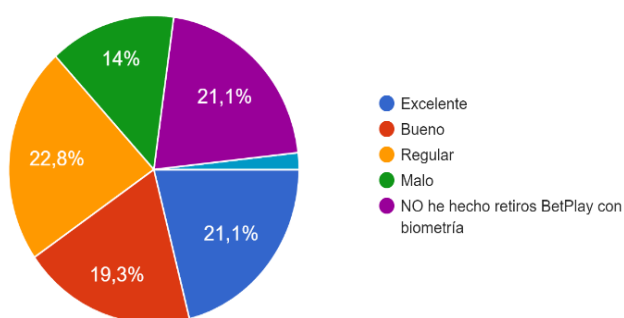


Ilustración 8 pregunta 1

- ¿Cuál ha sido la novedad más reiterativa que ha encontrado con los retiros BetPlay con Biometría?

Se evidencia que una de la falencia que tiene el desarrollo es la inestabilidad en el sistema, ya que el sistema se relentiza o no carga cuando se hace el procedimiento, por lo cual se tiene esta persecución negativa del proceso.

Tenemos un 19.3% del personal encuestado indicando que no tiene capacitación, lo cual es novedad para el proceso, ya que se realizó un video instructivo del procedimiento el cual fue compartido por los diferentes grupos de la empresa comercial y administrativo, se explicó el procedimiento en los comités comerciales y en los grupos naturales de cada zona.

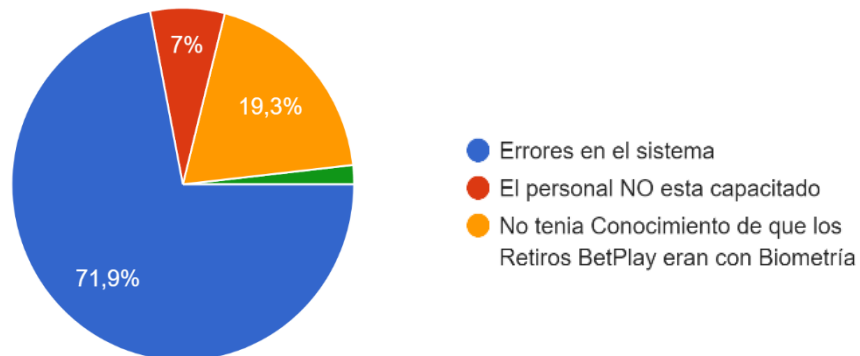


Ilustración 9 pregunta 2

- ¿Califica tu experiencia con el nuevo modelo de retiros BetPlay con Biometría?

Según las cifras más del 63% de los encuestado tuvo una mala experiencia con el aplicativo, debido a que no cargaba, se demoraba o en su defecto se gastaba más tiempo desarrollando el proceso, según los mismo encuestado para ellos es mejor quitar el aplicativo, por los errores que presenta el sistema y los inconvenientes que tiene los SID para leer las cedulas nuevas y deterioradas de los clientes, aunque realizar los retiros con biometría les genere seguridad y tranquilidad al momento de realizar el proceso

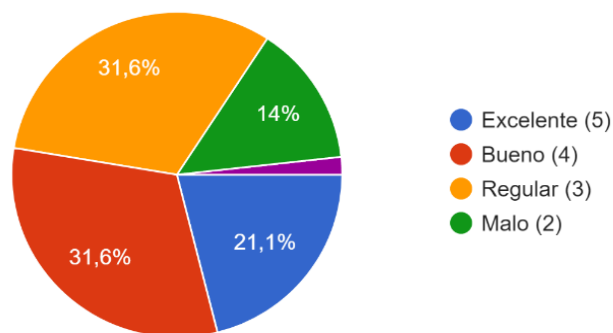



Ilustración 10 pregunta 3

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

- ¿Te sientes más seguro al realizar los retiros BetPlay con Biometría?

De las novedades positivas que tenemos, es que más del 75% de los usuarios encuestados, nos confirman que fue logrado el objetivo del desarrollo tecnológico, brindar la seguridad en las transacciones de retiros BetPlay.

A pesar de los comentarios sobre los errores tecnológicos, estas cifras nos permiten visualizar que este desarrollo es el mejor camino, para brindar seguridad a los usuarios y a la empresa, lo cual evitará inconvenientes como la suplantación de tercero y minimiza el jineteo de cuentas.

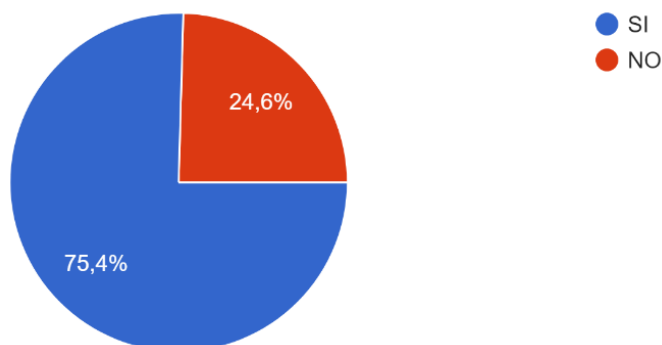


Ilustración 11 pregunta 4

- Que sugerencias tienes con el nuevo modelo de retiros BetPlay con Biometría

Cuando hablamos sobre las recomendaciones que tienen los usuarios sobre el desarrollo tecnológicos de los retiros con biometría, nos mencionan la inestabilidad del sistema, los problemas con los SID, la no lectura de las cédulas digitales o cédulas en mal estado y del proceso de retiro es muy largo o en su defecto no tienen capacitación.



Todas las anteriores son recomendaciones de mejora para el proceso y el desarrollo

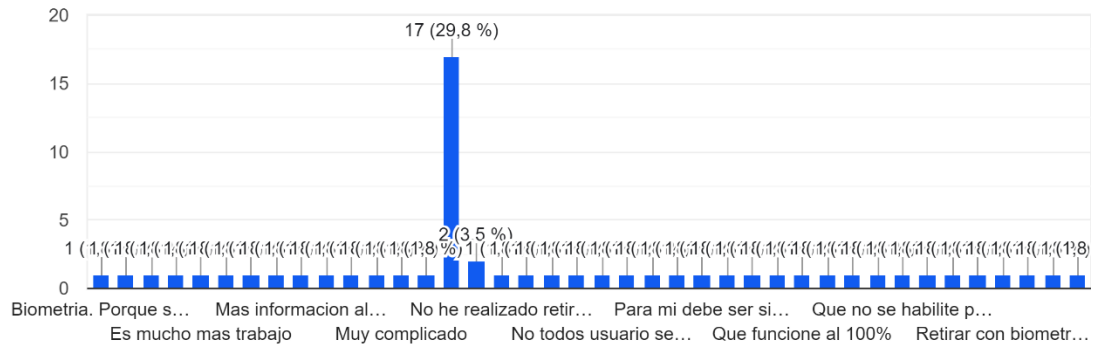



Ilustración 12 pregunta 5

- *Que sea parametrizado 100%*
- *Dejarlo sin biometría*
- *No permite la biometría para usuario con cédula digital.*
- *Recortar los pasos de retiro después de estar inscritos en el CRM*
- *Muy complicado*
- *No todos los usuarios se les facilita el leer la huella ya sea por desgaste o alguna u otra cosa en total si funcionara con todos los clientes seria super bueno.*
- *Cambiarlo, algunas cédulas no la leen a veces se queda trabado el sistema y no puede retirar.*
- *Tener en cuenta que hay muchos usuarios que su CC está bastante deteriorada*
- *Excelente más seguridad*
- *Me parece excelente es más seguro*

NOMBRE DEL PROYECTO									
RETIROS BEPLAY CON LECTOR BIOMETRICO									
N°	FECHA DE INICIO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION OBJETIVA	DIRIGIDO A	RESPONSABLE	DIAS DE DURACION		DIAS REQUERIDOS	DAS TRANSKRIBIDOS
						FECHA FINAL	FECHA INICIAL		
1		General el comité de la apertura	Establecer los lineamientos y objetivos de como se va a proceder con el proyecto con alcance a los departamentos de RSCC	Beplay Derección TIC	Jefe Apuestas Virtuales	6/08/2023	7/08/2023	1	99
2		Migración a Birel Recaudos en los puntos de venta de RSCC	Instalación del aplicativo Birel recaudo en los puntos de ventas donde se pueda desarrollar la aplicación	Comercial Beplay	Director TIC y Coordinador de Aplicaciones	7/08/2023	15/08/2023	8	98
3		Estabilizar el aplicativo Birel recaudo en los PDV	Eliminar los posibles errores que implementación la instalación de la aplicación, corrigiendo estas posibles fallas respecto al aplicativo	Comercial Beplay	Director TIC y Coordinador de Aplicaciones	15/08/2023	20/08/2023	5	90
4		Activar el parámetro CEM	Enviar la trama del punto de venta 17651 a Control Empresarial para activar el parámetro Biometría en el servicio de Retiro BePlay.	Comercial Beplay	Director TIC y Coordinador de Aplicaciones	20/08/2023	22/08/2023	2	85
5		Prueba Retiro con Biometría	Se realizan pruebas piloto en el pdv 176515a por parte del proceso TICS	Beplay	Director TIC y Coordinador de Aplicaciones	22/08/2023	25/08/2023	3	83
6		Dormir los PDV	Establecer con el equipo comercial los puntos de ventas que serán habilitados para retiro con biometría	TIC	Directores Operativos y Jefe Apuestas Virtuales	25/08/2023	30/08/2023	5	80
7		Capacitación al Personal de venta	Capacitar al personal sobre el procedimiento de retiro con biometría	Comercial	Jefe Apuestas Virtuales	1/09/2023	8/09/2023	7	73
8		Habilitar los PDV con Biometría	Con la base de datos de los PDV seleccionados se procede habilitar para retiros con biometría mediante local #	Comercial TIC	Jefe Apuestas Virtuales	8/09/2023	15/09/2023	7	66
9		Programa de Seguimiento del funcionamiento	Con los habilitados los PDV se procede hacer seguimiento de la aplicación, efectividad y viabilidad del proceso que sea rentable es la opción para los usuarios y que tan seguro es para la empresa	Comercial Promociones Beplay	Director TIC Coordinador de Aplicaciones & Proyectos Jefe Apuestas Virtuales	15/09/2023	20/09/2023	5	59
10		Implementación en el 70% de la red comercial y reintroducción	Se activa el 200 PDV en los RSCC y Vira para pagos con biometría BePlay, alcanzando el 70% de la red actual conformada por 231 PDV entre CCA y PDV fijos.	Comercial	Director TIC, Coordinador de Aplicaciones & Proyectos	20/09/2023	28/09/2023	8	54
11		Cierre del proyecto encuesta de satisfacción de parte de la fuerza de parte de los clientes y fuerza de venta	Con el cumplimiento de objetivos se realiza encuesta de satisfacción para conocer los aspectos que mejoraron el proceso de instalación del sistema y teniendo en cuenta la seguridad y fiabilidad de la mecánica y metodología del pago con biometría para el inicio BePlay, procediendo a cerrar el proyecto.	Comercial	Jefe Apuestas Virtuales	28/09/2023	30/09/2023	2	46
12		Gestión documental del proceso.	Se genera el procedimiento de retiro con validación biométrica para los departamentos, estableciendo manuales por canal de venta, se actualiza el procedimiento para habilitar las transacciones con biometría.	Comercial	Jefe Apuestas Virtuales	30/09/2023	15/10/2023	15	44
13		Aprobación por parte de calidad	Se solicita la aprobación del proceso de calidad para confirmar y socializar el proceso comercial.	Comercial	Jefe Apuestas Virtuales	15/10/2023	30/10/2023	15	29


Tabla 2 Cronograma realizado sobre la ejecución del proyecto

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

10. Recomendaciones

De los resultados obtenidos se percibieron las siguientes recomendaciones para la continuidad y permanencia del proyecto.

- El desarrollo brinda seguridad en las transacciones para el cliente interno y externo de la empresa
- Se requiere una mayor capacitación y refuerzo del conocimiento adquirido sobre el proceso de retiro BetPlay con lector biométrico.
- Se necesita una mejora en los SID, para que estos puedan leer los todos los documentos de identificación y en especial aquellos que se encuentran en pésimas condiciones.
- Brindar una solución a los usuarios que presente novedades con sus huellas y o documento de identificación en mal estado.
- Se habilitará los retiros sin biometría en las cajas principales de los municipios en cada uno de los 7 departamentos.
- Se debe hacer de manera periódica validaciones en zonas, confirmando que el desarrollo tecnológico este vigente y activo.
- Volver a difundir el material didáctico para retiros BetPlay con lector biométrico.
- Continuar con el desarrollo activo en las zonas, ya que nos permite como empresa evitar problemas legales de suplantación de tercero o robo del dinero en las cuentas BetPlay.
- Crear un procedimiento que explique el paso a paso y las soluciones planteadas a los usuarios que presentan inconvenientes con su documento de identidad.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Referencias

Asojuegos. (s.f.). *Apuestas Permanentes*. Obtenido de <https://asojuegos.co/nuestro-asociados/apuestas-permanentes/>

Civil, R. N. (05 de 02 de 2021). *Registraduría Nacional del Estado Civil*. Obtenido de <https://www.registraduria.gov.co/Por-que-se-implementa-una-nueva-cedula-digital.html>


Coljuegos. (03 de 07 de 2023). *FOCUS LATINOAMERICA*. Obtenido de <https://focusgn.com/latinoamerica/la-red-de-servicios-de-la-orinoquia-y-el-caribe-transfiro-cerca-de-usd-1m-a-salud>

-DIAN, E. D. (2023). *RESOLUCION NUMERO 1*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.dian.gov.co/normatividad/Proyectosnormas/Proyecto%20Resoluci%C3%B3n%20000000%20de%2020-10-2022.pdf>

Distrital, L. S. (16 de 06 de 2021). *Acuerdo 572 de 2021 Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=118441>

EICE, C. (Septiembre de 2022). *Terminos y Condiciones Contrato de Juego*. Obtenido de <https://apicms.betplay.com.co/terms/Terminos%20y%20condiciones%20202111.pdf>

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. (9 de JUNIO de 2016, Enero). *Ley 643 de 2001*. Bogotá, D. C: Gaseta oficial del congreso. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4168>

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Expo, M. (2023). :*Gerstel GmbH & Co. KG*. Obtenido de <https://www.medicalexpo.es/prod/gerstel-gmbh-co-kg/product-112649-1065999.html>

Galán, J. S. (1 de MARZO de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>


Gonzalez. (2010). *Tesis de licenciatura; Reconocimiento de iris* .

Limited, S. (s.f.). *SumUp*.

MACIAS, G. J. (2003). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BARCELONA*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4112/gjmc1de1.pdf;jsessionid=675964C26F58BA0BB9CFD75F10A23C9D?sequence=1>

Maps, G. (junio de 2022). *Google Maps*. Obtenido de https://www.google.com/maps/@5.347954,-72.4000419,3a,75y,338.22h,90t/data=!3m8!1e1!3m6!1s6PBnLHlv0IOFzgYj09b-Ag!2e0!5s20220601T000000!6shttps:%2F%2Fstreetviewpixels-pa.googleapis.com%2Fv1%2Fthumbnail%3Fpanoid%3D6PBnLHlv0IOFzgYj09b-Ag%26cb_client%3Dsearch.

Marín&Rodríguez. (25 de Agosto de 2009). Una mirada a la biometria. *Avances en sistemas e informatica*, págs. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/33315/20295-68748-1-PB.pdf?sequence=1>.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Marín,Uribe, & Morales, J. C. O. (2009). *La biometría para la identificación de las personas,Avances en Sistemas e Informática*, 6(2), 29-38. Obtenido de https://sistemamid.com.ar/panel/uploads/biblioteca/2015-03-22_12-05-01117594.pdf

Montoya Agudelo, C. A. (2012). *El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Visión de futuro*, 17(1), 0-0.

Pragma, A. (2021). *IMPORTANCIA DE LA BIOMETRÍA EN LA ERA DIGITAL*. Obtenido de <https://www.pragma.com.co/academia/conceptos/importancia-de-la-biometria-en-la-era-digital>


Pública, D. A. (23 de Diciembre de 2023). *DECRETO 4969 DE 2009*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=38274>

QuickBooks. (2022). *QuickBooks*. Obtenido de <https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/contabilidad/soportes-contables/>

RED DE SERVICIO DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE;. (2023). *RED DE SERVICIOS DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE S.A*. Obtenido de <https://redorinoquiaycaribe.co/quienes-somos/>

RUES. (06 de 06 de 2021). <https://www.rues.org.co/>. Obtenido de <https://www.rues.org.co/>

S.A., C. E. (Septiembre de 2022). *BetPlay*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://apicms.betplay.com.co/terms/Terminos%20y%20condiciones%20202111.pdf>

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

S.A., R. D. (2023). *RED DE SERVICIOS DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE S.A.* Obtenido de <https://redorinoquiaycaribe.co/quienes-somos/>

Serratos, F. (2008). *Universitat Oberta de Catalunya*, 8-20. Obtenido de https://sistemamid.com.ar/panel/uploads/biblioteca/2015-03-22_12-05-01117594.pdf

Serratos, F. (2008). *La biometría para la identificación de las personas*. Barcelona, España: Universitat Oberta de Catalunya.

SUPER INTENDECIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. (Marzo de 2006). *Super Intendencia de Industria y Comercio*. Obtenido de https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Competencia_Desleal.pdf

VARGAS, A. M. (2013). *Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143449128.pdf>

WORDWIDE. (2023). *SALE FORCE*. Obtenido de <https://www.salesforce.com/mx/crm/#:~:text=CRM%20es%20la%20sigla%20utilizada,la%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20cliente.>