

**Universidad Ricardo Palma**

Facultad de Ingeniería

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial



**Mejoramiento de los Procesos y Sistemas para una Entidad  
Bancaria.**

Apertura y Depósito en Efectivo en Cuentas, para aumentar su eficiencia en  
Costos y Tiempo de Atención al Cliente

Tesis para optar el Título Profesional de *Ingeniero Industrial*

Tesis Profesional presentada por el Bachiller:

*Christian Albert Jiménez Castillo*

**Surco, 27 de Diciembre del 2007**

**Lima – Perú**

A mi madre Ofelia, que con su sacrificio y esfuerzo supo infundir en mí el ánimo de lucha para cumplir mis objetivos trazados.

A mis hermanos, José y Miguel, por ser un constante apoyo moral en mi carrera.

A mis abuelos, Ofelia y Santiago, por brindarme sus experiencias y consejos a lo largo de mi vida.

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>6</b>
 <b>CAPÍTULO I: DATOS DE LA EMPRESA</b>	
1.1. Reseña Histórica .....	8
1.2. Visión y Misión .....	8
1.3. Productos y servicios .....	9
1.4. Red de Agencias .....	13
1.5. Grupo Altas Cumbres .....	13
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Base Legal .....	14
2.2. Depósito en Cuenta de Ahorro .....	14
2.3. Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo .....	15
2.4. Características de las Cuentas de Ahorro y Depósito a Plazo .....	16
2.5. Depósitos en Cuenta CTS .....	17
2.6. Tarjeta de Débito .....	18
2.7. Diagrama de Flujo .....	19
2.8. Diagrama Causa Efecto .....	22
2.9. Metodología para la Mejora de Procesos en la Empresa .....	23
2.10. Definición Clásica de Probabilidad .....	27
 <b>CAPÍTULO III: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</b>	
3.1. Objetivo del Capítulo .....	28
3.2. Selección del Trabajo (Problema Principal) .....	28
3.3. Alcance del Mejoramiento .....	28
3.4. Diagrama Causa-Efecto del Problema Específico N° 1: Demora en la Apertura de Cuentas .....	32
3.5. Inventario de los Factores Causales del Problema N° 1: Demora en la Apertura de Cuentas .....	34
3.6. Diagrama Causa-Efecto del Problema Específico N° 2: Demora en el Depósito en Efectivo en Cuentas .....	37
3.7. Inventario de los Factores Causales del Problema N° 2: Demora en el Depósito en Efectivo en Cuentas .....	37
3.8. Detalle de los Factores Causales del Problema Específico N° 1: Demora en la Apertura de Cuentas .....	38

3.9.	Detalle de los Factores Causales del Problema Específico N° 2: Demora en el Depósito en Cuentas .....	52
3.10	Objetivos del Proyecto .....	56

#### **CAPÍTULO IV: SITUACIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES**

4.1.	Objetivo del Capítulo .....	57
4.2.	Jerarquización .....	57
4.3.	Diagrama de Bloques de los Procesos .....	59
4.4.	Alcance Técnico del Proyecto .....	59
4.5.	Ubicación del Factor Causal en los Procedimientos Actuales .....	60
4.6.	Arquitectura de los Sistemas Actuales .....	63
4.7.	Inventario de las Pantallas por Procedimiento – Actual .....	70
4.8.	Detalle de los Procedimientos de Apertura de Cuenta .....	72
4.9.	Detalle de los Procedimientos de Depósito en Cuenta .....	91
4.10	Detalle de los Procedimientos Complementarios .....	103

#### **CAPÍTULO V: MEDICIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES**

5.1.	Objetivo del Capítulo .....	112
5.2.	Procesos a medir .....	112
5.3.	Medición de los Tiempos Actuales .....	112
5.4.	Medición de los Costos Actuales .....	117

#### **CAPÍTULO VI: DISEÑO FUNCIONAL PROPUESTO**

6.1.	Objetivo del Capítulo .....	142
6.2.	Ejecución de los Diseños Funcionales .....	142
6.3.	Inventario de los Diseños Propuestos .....	143
6.4.	Diseño Funcional de los Procedimientos Propuestos .....	147
6.5.	Diseño Funcional de los Procedimientos Complementarios .....	176
6.6.	Reportes / Formatos Propuestos .....	181

#### **CAPÍTULO VII: DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS PROPUESTOS**

7.1.	Objetivo del Capítulo .....	186
7.2.	Inventario de los Diseños Propuestos .....	186
7.3.	Ubicación de las Mejoras de Apertura y Depósito en Cuenta .....	190
7.4.	Arquitectura de los Procesos y Funcionalidades Propuestas .....	195
7.5.	Inventario de las Pantallas por Procedimiento – Propuestas .....	200
7.6.	Procedimientos Propuestos de Apertura y Depósito en Cuenta .....	201
7.7.	Procedimientos Propuestos Complementarios .....	225
7.8.	Cuadro Comparativo “Antes” Vs. “Después” de la Propuesta .....	228

7.9.	Especificaciones Complementarias .....	233
<b>CAPÍTULO VIII: MEDICIÓN DE LOS PROCESOS PROPUESTOS</b>		
8.1.	Objetivo del Capítulo .....	237
8.2.	Procesos a medir .....	237
8.3.	Medición estimada de los Tiempos Propuestos .....	237
8.4.	Medición estimada de los Costos Propuestos .....	258
<b>CAPÍTULO IX: CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESPECÍFICAS</b>		
9.1.	Objetivo del Capítulo .....	278
9.2.	Incremento de la Productividad (Objetivo 1) .....	278
9.3.	Incremento (estimado) de las Captaciones en Cuentas (Objetivo 2) .....	286
9.4.	Reducción de los Costos involucrados en Abrir/Depositar Cuentas (Objetivo 3) .....	289
9.5.	Recuperación de la Inversión .....	294
<b>CONCLUSIONES .....</b>		296
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		299
<b>BIBLOGRAFÍA .....</b>		300
<b>ANEXOS .....</b>		301

### RELACIÓN DE ANEXOS

- |     |           |   |
|-----|-----------|---|
| 1.  | ANEXO 1:  | Constancia de Apertura de Cuenta de Ahorro                    |
| 2.  | ANEXO 2:  | Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito                 |
| 3.  | ANEXO 3:  | Tarjeta de Registro de Firmas                                 |
| 4.  | ANEXO 4:  | Constancia de Apertura de Depósito a Plazo                    |
| 5.  | ANEXO 5:  | Comprobante de Activación de Depósito a Plazo                 |
| 6.  | ANEXO 6:  | Cronograma de Abono de Intereses                              |
| 7.  | ANEXO 7:  | Libreta de Ahorro   |
| 8.  | ANEXO 8:  | Libreta CTS   |
| 9.  | ANEXO 9:  | Tarjeta de Débito   |
| 10. | ANEXO 10: | Hoja Móvil – Depósito en Cuenta de Ahorro                     |
| 11. | ANEXO 11: | Hoja Móvil – Depósito en Cuenta CTS                           |
| 12. | ANEXO 12: | Carta de Presentación de la Empresa                           |
| 13. | ANEXO 13: | Tasas de Pizarra – Cuentas de Ahorro                          |
| 14. | ANEXO 14: | Tasas de Pizarra – Cuentas de Depósito a Plazo                |
| 15. | ANEXO 15: | Hojas de Cronometraje – Procedimientos de Apertura de Cuentas |
| 16. | ANEXO 16: | Hojas de Cronometraje – Procedimientos de Depósito en Cuenta  |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El mejoramiento de los procesos de pasivos en las Agencias es un proyecto cuyo alcance abarca la mejora de los procesos de Apertura de Cuenta y Depósito en Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo y CTS, así como mejora de los sistemas que interactúan en dichos procesos.

Dentro de los motivos para efectuar el presente proyecto, fue detectar el gran número de clientes que se acercaban a las Agencias del Banco a abrir y depositar en Cuentas. Se observaba además que se incurría en una demora exagerada para aquellos clientes con un depósito a plazo con monto alto, debido a la gestión de aprobación de la tasa preferencial con el Gerente de Finanzas (que demora aproximadamente 40 minutos en su aprobación), lo cual causaba la pérdida del cliente, además del impacto comercial de pérdida del depósito (considerando que el monto mínimo para solicitar una tasa preferencial al Gerente de Finanzas es de un mínimo de 50,000 soles).

Además, se observaba las quejas de los Clientes por las firmas en diversos documentos emitidos por los sistemas del Banco. El caso más crítico se observó al abrir el Depósito a Plazo con Renta Periódica, en el cual el Cliente tiene que registrar su firma hasta en cinco (05) documentos diferentes.

De igual manera, la apertura y depósito en Cuentas CTS se efectúa "cliente por cliente". De los tiempos observados, se presenta que una empresa que cuenta, por ejemplo, con 18 empleados, puede demorar en abrir las cuentas CTS un aproximado de 39 minutos en el Consultor de Negocios, y para efectuar el depósito puede demorar un aproximado de 12 minutos en el Recibidor/Pagador. Considerando la demora en la atención al Cliente y la espera en cola de los demás clientes, se puede explicar, en ambos casos, el malestar del cliente que está siendo atendido y de los demás clientes en cola.

Éstos son algunos de los factores que causan la demora en la atención al cliente, lo cual se traduce en costo para el Banco.

Para que el Banco tenga una imagen y una atención al cliente en un nivel óptimo, es necesario planificar y efectuar el mejoramiento de los procesos y sistemas involucrados, siguiendo una metodología ordenada para lograr tal fin, la cual estará plasmada a lo largo de los Capítulos a presentar.

Dentro de las propuestas de ésta metodología, se presenta en primer lugar los diseños funcionales, que detallan la propuesta para los sistemas involucrados, y que deberá ser implementada con apoyo del Área de Desarrollo de Sistemas del Banco. Y en segundo lugar se presenta los procesos propuestos, que vienen a ser los procesos que serán ejecutados una vez se implemente los diseños funcionales, y que deberán ser normados y documentados por el Área de Organización y Métodos del Banco.

Como resultado cuantitativo de la implementación del proyecto, se espera reducir el tiempo de atención a los clientes, y además reducir los costos incurridos en documentos generados por los sistemas involucrados. El resultado se verá reflejado en el incremento de la productividad, así como lograr obtener la capacidad instalada requerida para poder incrementar los fondos captados, con el mismo número de personal involucrado.

## CAPÍTULO I: DATOS DE LA EMPRESA <sup>(1)</sup>

### 1.1. Reseña histórica

El Banco del Trabajo es una Institución Financiera Privada del Perú, y que es parte del **Grupo Altas Cumbres (Chile)**. Se especializa en Microfinanzas y Banca Personal. Es la primera entidad del sistema financiero peruano especializada en estas actividades.

Sus créditos están orientados preferentemente a los estratos medio y bajo de la población peruana, segmentos usualmente no atendidos por el sistema financiero tradicional.

El Banco del Trabajo inició sus operaciones el 12 de diciembre de 1994, con tres agencias. Ofrece una amplia variedad de productos de Colocaciones y Depósitos, pensados en dar soluciones financieras a sus clientes.

Actualmente, el Banco cuenta con una red de agencias, punto de ventas y alianzas con terceros, que totalizan más de 90 puntos del Banco del Trabajo, en Lima y Provincias, y más de 2,600 personas trabajando para más de un millón y medio de clientes.

### 1.2. Visión y Misión

#### Visión

Ser una institución financiera líder en el Perú, enfocada en personas naturales de los estratos medio y bajo, ofreciendo productos y servicios financieros que otorguen soluciones y oportunidades para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, brinden continuas oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores y provean retornos adecuados para nuestros accionistas.

#### Misión

Brindar soluciones financieras y oportunidades de desarrollo a personas naturales, dependientes e independientes, de los estratos emergentes del Perú, ofreciendo productos y servicios financieros diseñados especialmente para nuestros clientes y valorados para ellos, coadyuvando así a lograr el desarrollo de nuestro país.

*(1) Información del Banco del Trabajo obtenida y disponible a través de su Página Web [www.bantra.com.pe](http://www.bantra.com.pe)*



## 1.3. Productos y Servicios

### 1.3.1. Créditos Personales

- ✓ Créditos a microempresarios: características del crédito orientado a los microempresarios.
- ✓ Créditos Independientes: características del crédito orientado a las personas dependientes.

### 1.3.2. Depósitos

El Banco ofrece los siguientes productos del pasivo:

- ✓ **Cuentas de Ahorro:** Las dos (02) clases de cuenta de ahorros son:

#### Cuenta Cargo 0

**Descripción:**

Esta cuenta de ahorros es genial para aquellas personas que ahorran en el Banco y quieren que su dinero esté exento de comisión por mantenimiento.

**Beneficios:**

- Te ofrece las tasas de interés más competitivas para tus depósitos!
- Recibes tu Tarjeta Cajero sin costo de emisión, ni mantenimiento.
- Puedes realizar retiros a través de los 50 cajeros ubicados en nuestras agencias o en los cajeros de la red Global Net.
- No pagas comisión por mantenimiento dependiendo el saldo que mantengas en tu cuenta.
- Tanto Personas Naturales y Personas Jurídicas pueden acceder a esta cuenta.
- Tu dinero está cubierto por el Fondo de Seguro de Depósito. \*

#### Cuenta Negocio

**Descripción:**

Esta cuenta de ahorros está ideada para microempresarios que tienen la necesidad de administrar el dinero de su negocio lo mejor posible.

**Beneficios:**

- Los ahorros de la empresa ganan intereses
- Recibes tu Tarjeta Cajero sin costo de emisión, ni mantenimiento.
- Puedes realizar retiros a través de los cajeros ubicados en nuestras agencias y los cajeros de la red Global Net.
- Tu dinero está cubierto por el Fondo de Seguro de Depósito. \*
- Tienes hasta 20 transacciones libres por mes.

- ✓ **Cuentas de Depósito a Plazo:** Las dos (02) clases de cuenta de Depósito a Plazo son:

**Renta Acumulada**

• En esta cuenta tu depósito generará intereses que serán capitalizados mes a mes, lo que incrementará el capital inicial sobre el cual se calculan tus intereses dando máxima rentabilidad a tu capital.

**Renta Periódica**

• Esta cuenta te entregará, en una cuenta de ahorros para tu libre disponibilidad, los intereses que recibes mes a mes. Al mismo tiempo esta cuenta de ahorros se beneficiará del pago de intereses dándote la flexibilidad que necesitas.

**Requisitos :**

- Contar con un Documento de Identidad, según el tipo de cliente.
- Monto Mínimo de apertura para depósitos a plazo de Renta Acumulada y Continua:
- Persona Natural: S/. 500.00 o US\$ 200.
- Persona Jurídica: S/. 1 000 o US\$ 500
- Plazo Mínimo de apertura: 30 días.

- ✓ **Cuenta CTS:**

**Descripción:**

Nuestras tasas de interés efectivas anuales de 7% en soles y 4% en dólares están por encima del promedio de sistema bancario.  
 No cobramos comisión por mantenimiento ni portes.  
 Tu dinero está en buenas manos porque contamos con clasificación de riesgo A-. 1  
 No cobramos comisión por retiros.

**1.3.3. Tarjetas de Crédito**

Tarjeta de Crédito MasterCard

Tarjeta de Crédito MasterCard –


Banco del Trabajo



**Beneficios:**

- Cuenta con más de 20,000 comercios afiliados a nivel nacional.
- Pago de compras hasta en 36 cuotas mensuales
- Se puede elegir pago de compras a UNA cuota sin intereses.
- Más seguro que llevar efectivo.
- Se puede realizar disposiciones de efectivo en toda la red de agencias y cajeros del Banco del Trabajo, y en la red de Cajeros Global Net a nivel nacional.
- Promociones exclusivas sólo para clientes.




	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguro de desgravamen y Seguro contra Accidentes Personales.</li></ul>
--	--

<p><u>Tarjeta de Crédito MasterCard – Gamarra – Banco del Trabajo</u></p> 	<p>Beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con más de 20,000 comercios afiliados a nivel nacional, y en las principales galerías comerciales ubicadas en Gamarra.</li> <li>• Pago de compras hasta en 36 cuotas mensuales</li> <li>• Se puede elegir pago de compras a UNA cuota sin intereses.</li> <li>• Más seguro que llevar efectivo.</li> <li>• Se puede realizar disposiciones de efectivo en toda la red de agencias y cajeros del Banco del Trabajo, y en la red de Cajeros Global Net a nivel nacional.</li> <li>• Descuentos y promociones en Gamarra.</li> </ul>
---	--

Tarjetas de las Alianzas

	<p>Tarjeta de Crédito Arcasa</p>
	<p>Tarjeta de Crédito Buqui</p>
	<p>Tarjeta de Crédito CasaFácil</p>
	<p>Tarjeta de Crédito Comodoy</p>
	<p>Tarjeta de Crédito Corello</p>
	<p>Tarjeta de Crédito Credillant's</p>
	<p>Tarjeta de Crédito Credirecord</p>

	Tarjeta de Crédito Credisalud (Maison de Santé)
	Tarjeta de Crédito Crediviaje (Cruz del Sur)
	Tarjeta de Crédito DomiruthTravel Card
	Tarjeta de Crédito EduCard
	Tarjeta de Crédito FácilCard (Hiraoka)
	Tarjeta de Crédito Forever`s Card
	<b>Tarjeta de Crédito Jockey Gold MasterCard Internacional</b>
	Tarjeta de Crédito InkaCrédito (Inka Farma)
	Tarjeta de Crédito METRO
	Tarjeta de Crédito Minka
	Tarjeta de Crédito Mundogar
	Tarjeta de Crédito Platanitos Boutique Cuotas
	Tarjeta de Crédito Plaza San Miguel Cuotas

	Tarjeta de Crédito Telewatt
	Tarjeta de Crédito Tommy Hilfiger
	Tarjeta de Crédito Viajes Club

#### 1.3.4. Cobro de servicios

Con la finalidad de seguir brindando más facilidad a los clientes y no clientes del Banco, se mantienen los convenios con Telefónica del Perú, Cable Mágico y Bellsouth para la cobranza de sus diferentes servicios, a través de las agencias del Banco a nivel nacional. De la misma forma se hace con Luz del Sur, Edelnor y Sedapal para la cobranza de los servicios en las agencias de Lima

#### 1.4. Red de Agencias

La red de agencias del Banco se encuentran ubicadas en zonas donde predominan la presencia de estratos medios y bajos, en donde se atiende a gran parte del público objetivo del Banco.

La ubicación de la Oficina Principal es:

Dirección: Av. Paseo de la República N° 3587, San Isidro.

- Provincia: Lima
- Departamento: Lima
- Teléfono: 211-9000 (Lima), o al 0-801-1-9000 (desde provincias)
- Web: <http://www.bantra.com.pe>

#### 1.5. Grupo Altas Cumbres

Es un conglomerado de instituciones financieras, especializado en microfinanzas y en atender las necesidades financieras de las personas en sectores medio y bajo en América Latina.

El Grupo Altas Cumbres inicia su actividad en 1976, en Santiago de Chile, con la creación de la Financiera Condell.

Actualmente tiene presencia en Chile, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Perú y República Dominicana, contribuyendo al desarrollo personal y familiar de millones de latinoamericanos.

El objetivo principal de grupo es otorgar servicios financieros de excelencia a personas, brindándoles más y mejores oportunidades para mejorar su calidad de vida.

Se presenta la relación de instituciones financieras del Grupo Altas Cumbres en Latinoamérica:

- En Chile: Holding Financiero Grupo Altas Cumbres
- En Ecuador: Banco Centro Mundo
- En Costa Rica: Financiera Miravalles
- En Guatemala: Banco de Antigua
- En Perú: Banco del Trabajo
- En República Dominicana: Banco de Ahorro y Crédito Altas Cumbres

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Base Legal**

- Oficio Circular SBS N° 1848-90 – Reglamento de Depósitos de Ahorro.
- Decreto Supremo N° 001-97-TR – Reglamento de la Ley de Compensación de Tiempo de Servicio (CTS). Fecha de publicación: 15/04/1997.
- Decreto Legislativo N° 857, modifica ley de CTS (Fecha de publicación: 04/10/1996) Con la finalidad de reactivar la economía, incrementando la demanda interna, mediante el Artículo 41.º (del Texto único Ordenado, aprobado por D.S. N° 001- 97- TR) se autoriza al trabajador efectuar retiros parciales de libre disposición con cargo a su CTS e intereses acumulados siempre que no exceda del 50% de los mismos.
- Oficio Circular SBS N° 7724-97 – reitera y precisa lo publicado en el D.S. N° 001-97-TR.
- Oficio Circular SBS N° 092-98 – sobre la verificación de la identidad de personas naturales y jurídicas que soliciten abrir cuentas de depósito.

### **2.2. Depósitos en Cuenta de Ahorro <sup>(1)</sup>**

#### **2.2.1. Definición**

- Son depósitos de dinero efectuados en una cuenta de ahorro abierta, en una empresa del sistema financiero, a nombre de una persona denominada ahorrista. Estos depósitos pueden ser retirados por el ahorrista en cualquier momento.
- Las empresas del sistema financiero pueden determinar los montos mínimos a retirar y abonar, los cargos por mantenimiento, así como los montos máximos de retiro por cajeros automáticos.

#### **2.2.2. Características del depósito de ahorro**

- Son depósitos efectuados en cuentas debidamente registradas, las cuales pueden estar a nombre de personas naturales o jurídicas.
- Las cuentas pueden ser tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, y el monto mínimo de apertura es fijado por la empresa del sistema financiero.

*(1) Información obtenida del Portal Informativo de la Página de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*



- En la apertura, la empresa del sistema financiero inscribe al titular de la cuenta en el registro correspondiente, consignando toda la información necesaria para su identificación y manejo, le otorga un documento probatorio que lo acredite como poseedor legítimo de la cuenta y así permitirle efectuar operaciones libremente y con toda seguridad.
- Los depósitos de ahorro brindan un manejo muy flexible del dinero, permitiendo abonos y retiros de cuentas. Los montos mínimos para la apertura de cuentas los establece periódicamente cada empresa del sistema financiero.
- Las empresas del sistema financiero determinan libremente las tasas de interés, comisiones y gastos, los cuales serán comunicados al titular de la cuenta.

### **2.2.3. Personas aptas a abrir una cuenta de ahorro**

- Los depósitos de ahorros pueden ser constituidos por personas naturales o jurídicas, inclusive por personas analfabetas o incapacitadas y también por menores de edad, de acuerdo a la legislación vigente.

## **2.3. Depósitos en Cuenta de Depósito a Plazo**

### **2.3.1. Definición <sup>(2)</sup>**

- Son depósitos de dinero que se realizan en una cuenta determinada por un plazo fijo. Este plazo es establecido por la empresa del sistema financiero y el depositante. El dinero depositado deberá conservarse en la empresa del sistema financiero, no pudiendo el titular realizar retiros parciales o totales hasta que concluya dicho plazo.

### **2.3.2. Características del depósito a plazo <sup>(2)</sup>**

- Estos depósitos son nominativos y pueden pertenecer a una persona natural o jurídica.
- La tasa de interés que se aplica es pactada previamente, y está en función al tiempo de permanencia y monto del depósito.
- El depositante deberá respetar el tiempo de permanencia pactado en la apertura del depósito, de lo contrario, estará sujeto a las penalidades que hayan acordado ambas partes.
- El monto mínimo de apertura será determinado por la empresa del sistema financiero.

<sup>(2)</sup> Información obtenida del Portal Informativo de la Página de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

- Las empresas del sistema financiero determinan libremente las tasas de interés, las cuales podrán ser variadas y aplicadas a la renovación de los depósitos.
- Las empresas del sistema financiero informarán el rendimiento efectivo anual de las operaciones de los depósitos a plazos mediante su exhibición permanente en lugares visibles y destacados al interior de las oficinas donde se atiende al público, de modo que esta información sea comprensible y fácil de ubicar.

### 2.3.3. Tipos de Cuenta <sup>(3)</sup>

- **Al Vencimiento:** con ésta cuenta el depósito generará intereses que son capitalizados mes a mes, lo que incrementará el capital inicial sobre el cual se calculan los intereses. Los intereses y/o el monto puede ser retirado al final del periodo pactado en la apertura del depósito a plazo.
- **Renta Periódica:** ésta cuenta depositará, en una cuenta de ahorros para libre disponibilidad, los intereses recibidos mes a mes.

## 2.4. Características de las Cuentas de Ahorro y Depósito a Plazo <sup>(3)</sup>

### 2.4.1. Tipo de Cuentas

- a) **Persona Natural:** son cuentas cuyos titulares son personas naturales y acreditadas con su Documento Oficial de Identidad (DOI). Estas cuentas pueden ser:
- **Cuenta Individual:** cuando la cuenta es abierta y manejada por un solo titular de la cuenta.
  - **Cuenta Mancomunada:** cuando la cuenta es abierta y manejada por más de un titular, estas pueden ser Mancomunada Conjunta y/o Mancomunada Indistinta.
    - ✓ **Mancomunada Conjunta (y):** cuando la cuenta es abierta y manejada por dos o más Personas Naturales, para efectuar retiros necesariamente se requerirá de las firmas y/o presencia de todos los titulares de la Cuenta.
    - ✓ **Mancomunada Indistinta (y/o):** cuando la Cuenta es abierta y manejada por dos o más Personas Naturales, para efectuar retiros que estén facultados por cualquiera de los titulares, independientemente.

<sup>(3)</sup> Información obtenida del documento normativo vigente del Banco del Trabajo O&M-026-2000 sobre "Manual de Normas y

- **Cuenta Menor de Edad:** cuando el titular de la cuenta es un menor de edad, necesariamente deberá tener como apoderado a una persona mayor de edad (Padre, Tutor, Curador u Otro), autorizada para efectuar retiros a nombre del menor.

- b) **Personas Jurídicas:** cuando la cuenta es abierta y manejada por Empresas u organismos de toda índole, estas deberán contar con personería jurídica debidamente constituida, estas Cuentas están representados por personas naturales (Representantes Legales) debidamente acreditados.

## 2.5. Depósitos en Cuenta CTS <sup>(4)</sup>

### 2.5.1. Propósito

La CTS tiene como propósito fundamental prever el riesgo que origina el cese de una relación laboral y la consecuente pérdida de ingresos en la vida de una persona y su familia.

### 2.5.2. Fecha de devengo y periodo de depósito de la CTS

Este beneficio se devenga desde el primer mes de iniciado el vínculo laboral y se deposita semestralmente durante los primeros quince (15) días en los meses de **mayo y noviembre**, en la empresa depositaria elegida por el trabajador y a elección de éste, en moneda nacional o extranjera.

### 2.5.3. Institución depositarias de Cuentas CTS

Pueden ser consideradas las empresas bancarias, las financieras, las cooperativas de ahorro y crédito autorizadas a captar recursos del público, las cajas rurales de ahorro y crédito y las cajas municipales de ahorro y crédito

### 2.5.4. Disposición de la CTS por el trabajador

- Los depósitos de CTS, incluidos sus intereses, son intangibles e inembargables hasta el 50%, salvo por alimentos, y el trabajador sólo podrá efectuar retiros parciales de libre disponibilidad con cargo a su CTS e intereses acumulados hasta el 50% de los mismos. Asimismo, con la CTS se puede garantizar frente a las empresas depositarias, préstamos y sus intereses hasta con el 50% de lo acumulado, siendo cualquier exceso de cargo del depositario.
- Estos depósitos pueden también garantizar sumas adeudadas por los trabajadores a sus empleadores por concepto de préstamos, adelantos de remuneración, venta o suministro de mercadería producida por su empleador, hasta un máximo de 50% de la CTS y sus intereses.
- Es de indicar que el límite del 50% antes acotado (libre disponibilidad) se aplica de manera conjunta para los retiros parciales, el otorgamiento de garantías y la compensación de deudas a cargo del trabajador titular de la CTS.

<sup>(4)</sup> *Información obtenida del Portal Informativo de la Página de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*

### **2.5.5. Transferencias de CTS a otra institución financiera**

- El trabajador puede disponer libremente y en cualquier momento el traslado del monto acumulado de su CTS e intereses de uno a otro depositario, notificando de tal decisión a su empleador quien cursará al depositario las instrucciones correspondientes dentro de los 8 días hábiles. Este último deberá efectuar el traslado directamente al nuevo depositario designado por el trabajador dentro de los 15 días hábiles de ser notificado. La demora por parte del depositario en cumplir con el plazo es sancionable por la SBS.

## **2.6. Tarjeta de Débito <sup>(5)</sup>**

### **2.6.1. Definición**

- Es un medio de pago otorgado al abrir una cuenta de depósito y tiene por finalidad acreditar al titular de la misma que realice operaciones y retiros de efectivo. Además, es utilizada en la compra de bienes y pago de servicios en establecimientos afiliados y autorizados, debitándose el monto de lo adquirido en las cuentas vinculadas que tengan saldo disponible.

### **2.6.2. Empresas que pueden emitir tarjeta de débito**

- Pueden emitir tarjetas de débito los bancos, las empresas financieras y otras empresas del sistema financiero o de servicios complementarios y conexos que se encuentren debidamente autorizadas por la SBS, según la Ley N ° 26702.

### **2.6.3. Cuentas vinculadas a la tarjeta de débito**

- La tarjeta de débito puede estar vinculada a cuentas corrientes, cuentas de ahorro y cuentas CTS, tanto en moneda nacional como extranjera.

*<sup>(5)</sup> Información obtenida del Portal Informativo de la Página de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*

#### **2.6.4. Usos de la tarjeta de débito**

- La tarjeta de débito puede ser usada para realizar retiros de efectivo, operaciones y consultas a través de ventanillas, cajeros automáticos interconectados, sistema de atención telefónica e Internet, siempre que estos servicios hayan sido implementados por las entidades financieras.
- Puede ser utilizada en los establecimientos afiliados y autorizados, para realizar compras y pago de servicios. Los montos totales de compra serán debitados de las cuentas vinculadas que presenten saldo disponible y cubran el monto total de la operación.

#### **2.6.5. Ventajas del uso de la tarjeta de débito**

- Sirve para obtener dinero a través de los cajeros automáticos.
- Disminuye el riesgo al no tener que portar dinero en efectivo para realizar compras ya que son aceptadas en los establecimientos afiliados.
- Permite realizar consultas de saldos, transferencias y otras operaciones electrónicas.
- Algunas pueden ser utilizadas en el extranjero.

### **2.7. Diagrama de Flujo <sup>(6)</sup>**


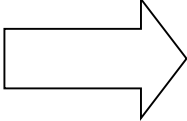
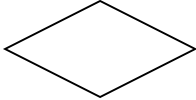
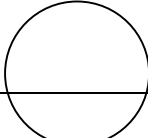
#### **2.7.1. Definición**


- El diagrama de flujo se define como un método para describir gráficamente un proceso existente o uno nuevo propuesto mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades y su secuencia en el proceso.
- Algunas ventajas de emplear los diagramas de flujo son análogas a las de utilizar mapas. Por ejemplo, tanto los unos como los otros muestran cómo se adaptan en forma conjunta los diferentes elementos.
- Otra ventaja consiste en que la construcción de los diagramas de flujo nos sirve para disciplinar nuestro modo de pensar. La comparación del diagrama de flujo con las actividades del proceso real hará resaltar aquellas áreas en las cuales las normas o políticas no son claras o se están violando. Surgirán las diferencias entre la forma cómo debe conducirse una actividad y la manera cómo realmente se dirige. Entonces es labor de los analistas encargados el determinar cómo mejorar tal actividad.
- Los diagramas de flujo son un elemento muy importante en el mejoramiento de los procesos de la empresa (MPE). Los buenos diagramas de flujo muestran, claramente, las áreas en las cuales los procedimientos confusos interrumpen la calidad y la productividad. Dada su

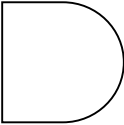
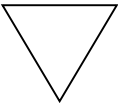


capacidad para clarificar procesos complejos, los diagramas de flujo facilitan la comunicación en estas áreas problemáticas.

### 2.7.2. Símbolos estándares para el Diagrama de Flujo

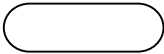
- Los diagramas de flujo más efectivos sólo utilizan símbolos estándares, ampliamente conocidos. Para mayor sencillez, sólo se analizará 10 de los símbolos más comunes, en su mayor parte publicados por la ANSI.

Símbolo	Significado
	<p><b>Operación (rectángulo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice éste símbolo cada vez que ocurra un cambio en un ítem. El cambio puede ser el resultado del gasto en mano de obra, la actividad de una máquina o una combinación de ambos elementos.</li> <li>• Se usa para denotar cualquier clase de actividad, desde perforar un hueco hasta el procesamiento de datos en el computador.</li> <li>• Es el símbolo correcto que debe emplearse cuando ningún otro es apropiado. Normalmente, se debe incluir en el rectángulo una breve descripción de la actividad</li> </ul>
	<p><b>Movimiento/Transporte (flecha ancha)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice una flecha ancha para indicar el movimiento del output entre locaciones (por ejemplo, envío de partes al inventario, envío de una carta por correo)</li> </ul>
	<p><b>Punto de Decisión (diamante)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coloque un diamante en aquel punto del proceso en el cual deba tomarse una decisión</li> <li>• Las siguiente serie de actividades variarán con base a esta decisión. Por ejemplo, "Si la carta es correcta, se firmará. Si es incorrecta, deberá repetirse".</li> <li>• Por lo general, los outputs del diamante se marcarán con las correspondientes opciones (por ejemplo, SI-NO, Verdadero-Falso)</li> </ul>
	<p><b>Inspección (círculo grande)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice un círculo grande para indicar que el flujo del proceso se ha detenido, de manera que pueda evaluarse la calidad del output.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Típicamente esto involucra una inspección realizada por alguien que no sea la persona que efectuó la actividad previa.</li><li>• Éste círculo también puede representar el punto en el cual se requiere una firma de aprobaci</li></ul>
	<p><b>Documentación (rectángulo con la parte inferior en forma de onda)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilice este símbolo para indicar que el output de una actividad incluyó información registrada en papel (por ejemplo, informes escritos, cartas o impresiones de computador)</li></ul>

Símbolo	Significado
	<p><b>Demora/Espera (rectángulo obtuso)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice este símbolo cuando un ítem o persona debe esperar o cuando un ítem se coloca en un almacenamiento provisional antes de que se realice la siguiente actividad programada (por ejemplo, esperar un avión, esperar una firma)</li> </ul>
	<p><b>Almacenamiento permanente / Archivo (triángulo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice un triángulo cuando exista una condición de almacenamiento controlado y se requiera una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada.</li> <li>• Éste símbolo se usa con mayor frecuencia para mostrar que el output se encuentra almacenado, esperando al cliente</li> <li>• El objetivo de un proceso de flujo continuo es eliminar todos los triángulos y rectángulo obtusos del diagrama de flujo correspondiente al proceso.</li> </ul>
	<p><b>Dirección del flujo (flecha)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice una flecha para denotar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.</li> <li>• Se emplea una flecha para indicar el movimiento de un símbolo a otro. La flecha indica la dirección: ascendente, descendente o lateral.</li> <li>• La ANSI indica que la cabeza de la flecha no es necesaria cuando el flujo de dirección se desplaza de arriba abajo, o de izquierda a derecha. Sin embargo, para evitar malas interpretaciones por parte de otras personas que pueden no estar tan familiarizadas con los símbolos del diagrama de flujo, se recomienda que siempre se usen las cabezas de flecha.</li> </ul>
	<p><b>Conector (círculo pequeño)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplee un círculo pequeño con una letra dentro del mismo al final de cada diagrama de flujo para indicar que el output de esa parte del diagrama de flujo servirá como el input para otro diagrama de flujo.</li> <li>• Con frecuencia, este símbolo se utiliza cuando no existe suficiente espacio para dibujar la totalidad del diagrama de flujo en un papel.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cabeza de flecha que señala el círculo denota que éste es un output. La cabeza de flecha que señala el sentido contrario al círculo indica que se trata de un input.</li> <li>• Cada output diferente debe designarse con una letra diferente. Todo output puede reingresar al proceso en diferentes puntos.</li> </ul>
	<p><b>Límites de inicio y fin (círculo alargado)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice un círculo alargado para indicar el inicio y el fin del proceso. Normalmente dentro del círculo aparece la palabra INICIO o COMIENZO, TÉRMINO o FIN.</li> </ul>

*(6) Información obtenida del Libro del Dr. H. James Harrington  
 "Mejoramiento de los Procesos de la Empresa", 1993. Pág.  
 106-110*

## 2.8. Diagrama Causa-Efecto <sup>(7)</sup>

### 2.8.1. Definición

- También conocido como diagrama “espina de pescado” por su forma, o diagrama de Ishikawa, en honor a Kaouru Ishiwaka, la persona que le dio origen.
- Los diagramas de causa-efecto se usan en sesiones de tempestad de ideas, a fin de examinar los factores que pueden influir en determinada situación.
- Un “efecto” es una situación, condición o evento deseable o no deseable, producido por un sistema de “causas”.
- Las causas menores con frecuencia están agrupadas alrededor de cuatro categorías básicas: materiales, métodos, mano de obra y maquinaria.

### 2.8.2. Beneficios

Ishikawa, cuyo libro *Guide to Quality Control* (Guía de Control de Calidad) describe los siguientes beneficios a los diagramas de causa y efecto:

- El proceso mismo de creación es educativo. Pone en marcha una discusión, y los unos aprenden de los otros.
- Le ayuda al grupo a concentrarse en el tema que está en discusión, reduciendo las quejas y las discusiones que no vienen al caso
- Da por resultado una búsqueda activa de la causa
- Con frecuencia deben recopilarse datos
- Pone de manifiesto el nivel de entendimiento. Mientras más complejo sea el diagrama, tanto más especializados serán los trabajadores con respecto al proceso.

*(7) Información obtenida del libro de Mary Walton “Cómo administrar con el método Deming”, 1992, Pág. 109*

## 2.9. Metodología para Mejora de Procesos en la Empresa (MPE) <sup>(8)</sup>

### 2.9.1. Pasos de la metodología

- La metodología utilizada está basada en los pasos descritos en el libro “Mejoramiento de los Procesos de la Empresa”, del Dr. H. James Harrington (1993)
- Ésta metodología detalla 5 fases para realizar de manera adecuada la mejora de procesos. Se resumen a continuación cada una de las 5 fases.

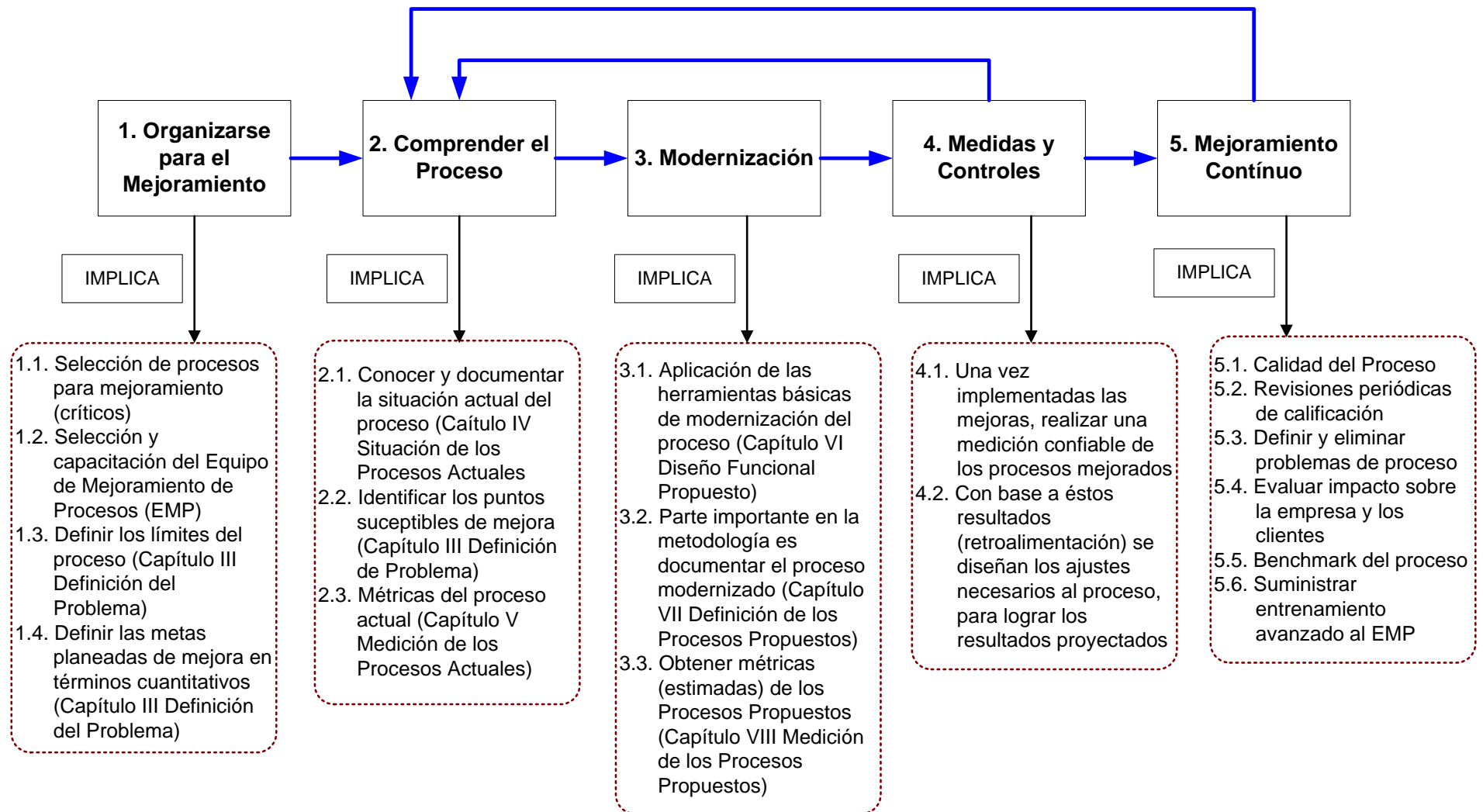
• Fase 1: Organización para el Mejoramiento	
➤ Objetivo	Asegurar el éxito mediante el establecimiento de liderazgo, comprensión y compromiso
➤ Actividades	<ul style="list-style-type: none"><li>– Se escogen aquellos procesos que tengan un gran impacto para la organización, para realizar una selección adecuada de los procesos críticos para su mejoramiento</li><li>– Selección de los miembros del Equipo de Mejoramiento de Procesos (EMP) y de los responsables de los procesos.</li><li>– Con base a la selección final de los procesos críticos, los responsables del proceso y el EMP deberán definir los límites del proceso (Capítulo III Definición del Problema), así como el diagrama de bloques del proceso (Capítulo IV Situación de los Procesos Actuales).</li><li>– Brindar entrenamiento del EMP, para obtener resultados positivos a largo plazo, así como definir las metas planeadas de mejora a conseguir en términos cuantitativos (Capítulo III Definición del Problema)</li></ul>
• Fase 2: Comprensión del proceso	
➤ Objetivo	Comprender todas las dimensiones del actual proceso de la empresa
➤ Actividades	<ul style="list-style-type: none"><li>– Con el fin de gestionar la mejora de los procesos seleccionados, el EMP deberá conocer y documentar la situación actual del proceso (Capítulo IV Situación de los Procesos Actuales) e identificar los puntos susceptibles de mejora (Capítulo III Definición del Problema), con ayuda del personal involucrado en el proceso. Éste levantamiento de información deberá ser de acuerdo a los límites del proceso definidos.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Además de la documentación del proceso, la metodología indica realizar las métricas al proceso actual, reuniendo datos de tiempo de ciclo y costo del proceso, así como obtener indicadores de eficiencia del proceso (Capítulo V Medición de los Procesos Actuales)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase 3: Modernización del proceso</li> </ul>	
➤ Objetivo	Mejorar la eficiencia del proceso de la empresa
➤ Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tomando en cuenta los motivos causales de los problemas de los procesos, la situación actual del proceso y los resultados de las métricas del proceso, se realiza el análisis y selección de las oportunidades de mejoramiento. Como por ejemplo: eliminación de la duplicidad de trabajo, simplificación del papeleo, mitigación y control de riesgos, automatización de procesos, etc (Capítulo VI Diseño Funcional Propuesto)</li> <li>– Parte importante en la metodología es el documentar el proceso modernizado (Capítulo VII Definición de los Procesos Propuestos)</li> <li>– Paso seguido, deberá obtenerse métricas acerca de la reducción de costos de los procesos, así como reducción del tiempo de ciclo del proceso (Capítulo VIII Medición de los Procesos Propuestos).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase 4: Mediciones y controles</li> </ul>	
➤ Objetivo	Poner en práctica un sistema para controlar el proceso para un mejoramiento progresivo
➤ Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Una vez implementadas las mejoras, se deberá realizar una medición confiable de los procesos mejorados. Con base a éstos resultados (retroalimentación) se diseñarán los ajustes necesarios al proceso, de tal manera que se logren los resultados proyectados.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase 5: Mejoramiento continuo</li> </ul>	
➤ Objetivo	Poner en práctica un proceso de mejoramiento continuo
➤ Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Calidad del proceso</li> <li>– Llevar a cabo revisiones periódicas de calificación</li> <li>– Definir y eliminar los problemas del proceso</li> <li>– Evaluar el impacto del cambio sobre la empresa y los clientes</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Benchmark el proceso</li><li>- Suministrar entrenamiento avanzado al equipo</li></ul>
--	---

*(8) Información obtenida del libro del Dr. H. James Harrington  
"Mejoramiento de los Procesos de la Empresa", 1993, Pág. 23-25*

## 2.9.2. Flujograma de la metodología <sup>(9)</sup>



<sup>(9)</sup> Información obtenida del libro del Dr. H. James Harrington

“Mejoramiento de los Procesos de la Empresa”, 1993, Pág. 26

## 2.10. Definición Clásica de Probabilidad <sup>(10)</sup>

- La definición clásica de probabilidad fue dada por Laplace en su obra “Teoría Analítica de las Probabilidades” publicada en 1812. Esta definición se basa en el supuesto que todos los resultados posibles de un experimento aleatorio son igualmente probables; es decir, cada uno de los elementos del espacio muestral tienen la misma posibilidad de salir. Así, por ejemplo, si lanzamos un dado no cargado (honesto), debe considerarse que hay igual posibilidad que salga cualquiera de los números del espacio muestral  $\Omega = \{1, 2, 3, 4, 5, 6\}$ , entonces la probabilidad que salga cualquier número será  $1/6$
- En general, si un experimento aleatorio tienen  $n$  resultados posibles, los  $n$  elementos del espacio muestral tendrán la misma posibilidad de salir. En consecuencia la probabilidad de que salga cualquiera de ellos es  $1/n$ . Las observaciones anteriores conducen a la definición clásica de probabilidad de un evento como la siguiente:

La probabilidad de un evento es la razón entre el número de casos (sucesos) favorables el número total de casos (sucesos) posibles, siempre que nada obligue a creer que algunos de estos sucesos debe tener preferencia a los demás, lo que hace que todos sean igualmente posibles.

- En la definición anterior, si  $N(\Omega) = n$ , es el número de elementos del espacio muestral (número total de sucesos) y  $N(A) = n_A$ , es el número de elementos del evento A (o número de sucesos favorables); la probabilidad del evento A, denotado por  $P[A]$  es la razón de  $N(A)$  a  $N(\Omega)$ , o sea:

$$P[A] = \frac{N(A)}{N(\Omega)} = \frac{n_A}{n} = \frac{\text{número de casos favorables al evento A}}{\text{número de casos posibles}}$$

<sup>(10)</sup> Definición obtenida del libro R. Moya y G.Saravia: “Probabilidades e Inferencia Estadística”, 1988, Pág. 56-57

## **CAPÍTULO III: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **3.1. Objetivo del Capítulo**

El presente capítulo tiene por objetivo plasmar el análisis efectuado para seleccionar el problema principal e identificar las causas que lo originan.

### **3.2. Selección del trabajo (Problema Principal)**

Demora en la Atención al Cliente en los procesos de Pasivos que se efectúan en las Agencias del Banco.

### **3.3. Alcance del Mejoramiento**

Una vez identificado el problema principal, hay que detectar los procesos macros y seleccionar los límites en los cuales se va a efectuar el mejoramiento de procesos.

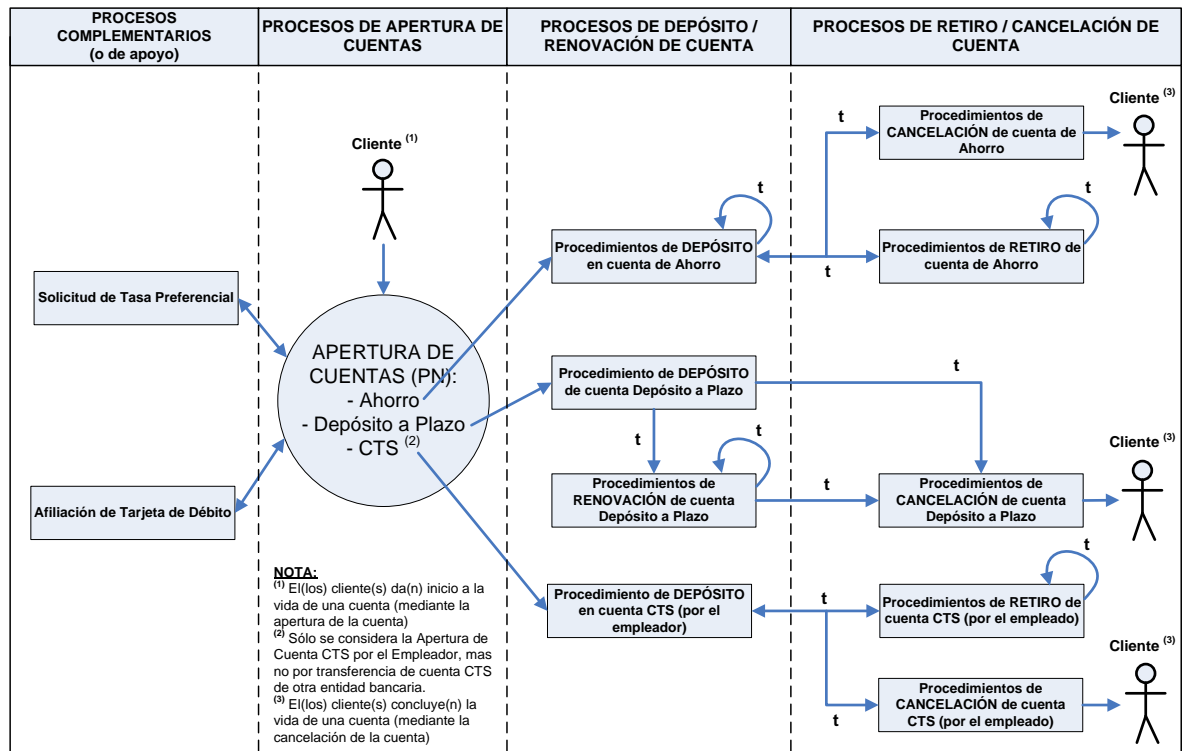
#### **3.3.1. Mapeo de los procesos macro**

Se procedió a mapear los procesos macros (universo de procesos). Los procesos macros son los siguientes:

- Proceso Complementarios (o de apoyo)
- Proceso de Apertura de Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)
- Proceso de Depósito en Cuenta
- Proceso de Renovación de Cuentas de Depósito a Plazo
- Proceso de Retiro en Cuenta
- Proceso de Cancelación de Cuenta



Se adjunta a continuación el resultado del mapeo de los procesos macros indicados, y la participación del cliente.



Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

### 3.3.2. Selección de los procesos macros a mejorar

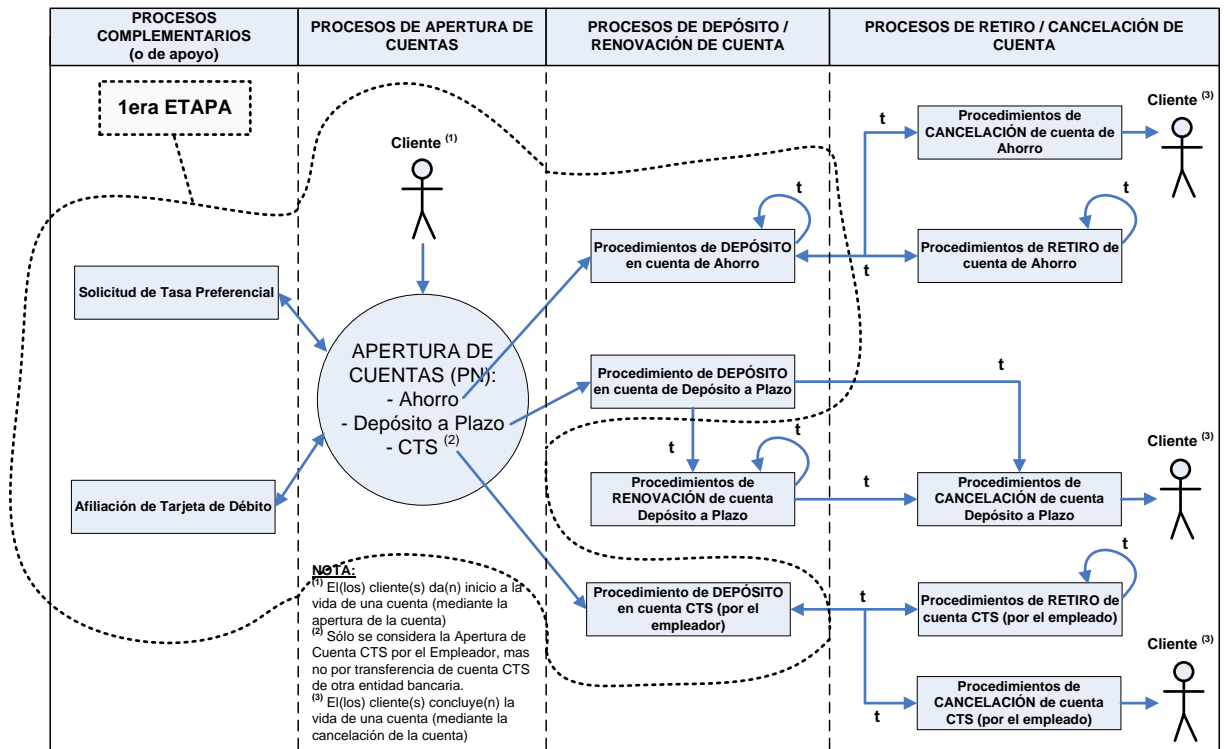
Debido a la complejidad de cada uno de los procesos macros y por la experiencia del equipo de trabajo, se determinó elaborar el mejoramiento de dichos procesos macros en dos etapas. A continuación se indica qué procesos macros abarcaría cada una de las etapas:

Etapa	Productos	Procesos macros
Primera Etapa	<b>Procesos Complementarios (o de apoyo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud de Tasa Preferencial.</li> <li>✓ Afiliación de Tarjeta de Débito.</li> </ul>
	<b>Procesos de Apertura de cuentas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apertura de cuentas de Ahorro (Persona Natural)</li> <li>✓ Apertura de cuentas de Depósito a Plazo (Persona Natural)</li> <li>✓ Apertura de cuentas CTS.</li> </ul>
	<b>Procesos de Depósito / Renovación de cuentas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Depósito en efectivo en cuenta de Ahorro.</li> <li>✓ Depósito en efectivo en cuenta de Depósito a Plazo</li> <li>✓ Depósito en efectivo en cuenta CTS (por el empleador)</li> </ul>
Segunda Etapa		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Renovación de cuentas de Depósito a Plazo.</li> </ul>
	<b>Procesos de Retiro / Cancelación de Cuenta.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cancelación de cuenta de Ahorro.</li> <li>✓ Cancelación de cuenta de Depósito a Plazo.</li> <li>✓ Cancelación de cuenta CTS (por el empleado)</li> <li>✓ Retiro de cuenta de Ahorro.</li> <li>✓ Retiro de cuenta CTS (por el empleado)</li> </ul>



### 3.3.3. Alcance del mejoramiento

El límite de mejoramiento, para el presente proyecto, serán los procesos indicados en la **Primera Etapa**. Los procesos macros seleccionados para su mejoramiento se muestran en el mapeo de los procesos macros y se encuentran marcados (con línea punteada)

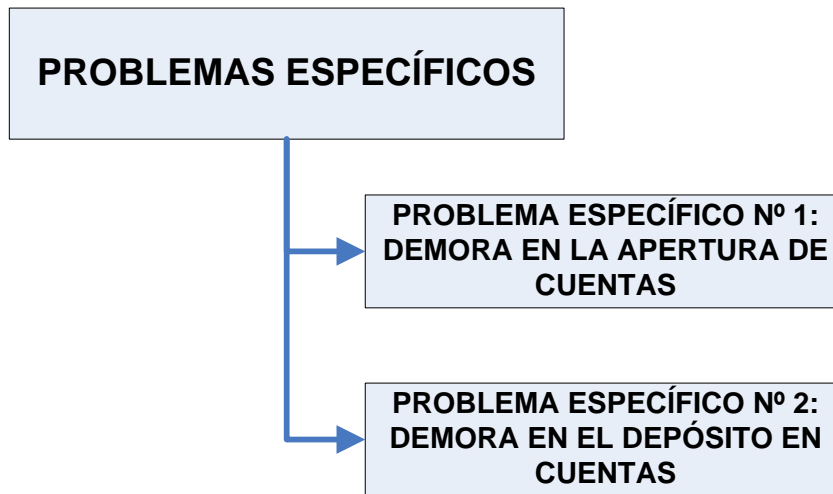


Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

### 3.3.4. Problemas Específicos

Según el alcance definido, se observa que los procesos a mejorar son los de la 1era Etapa, del cual se detectan dos Problemas Específicos:

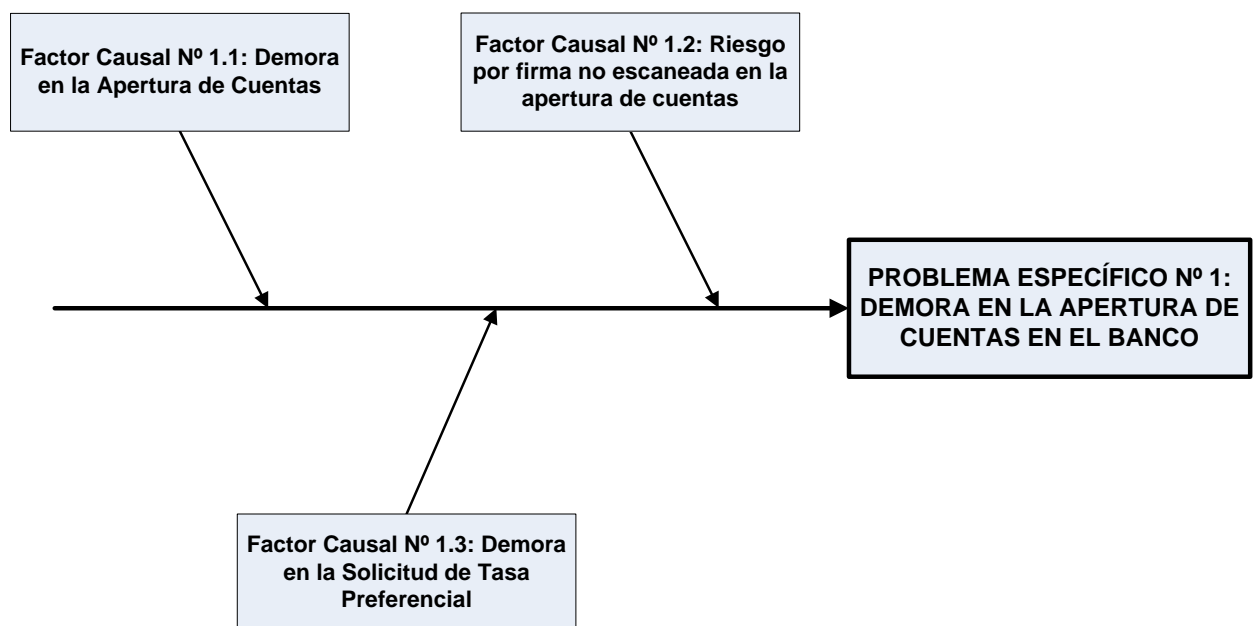
- Demora en la Apertura de Cuentas (Problema Específico N° 1) y
- Demora en el Depósito en Cuentas (Problema Específico N° 2),



### 3.4. Diagrama Causa-Efecto del Problema Específico N° 1: Demora en la Apertura de Cuentas.

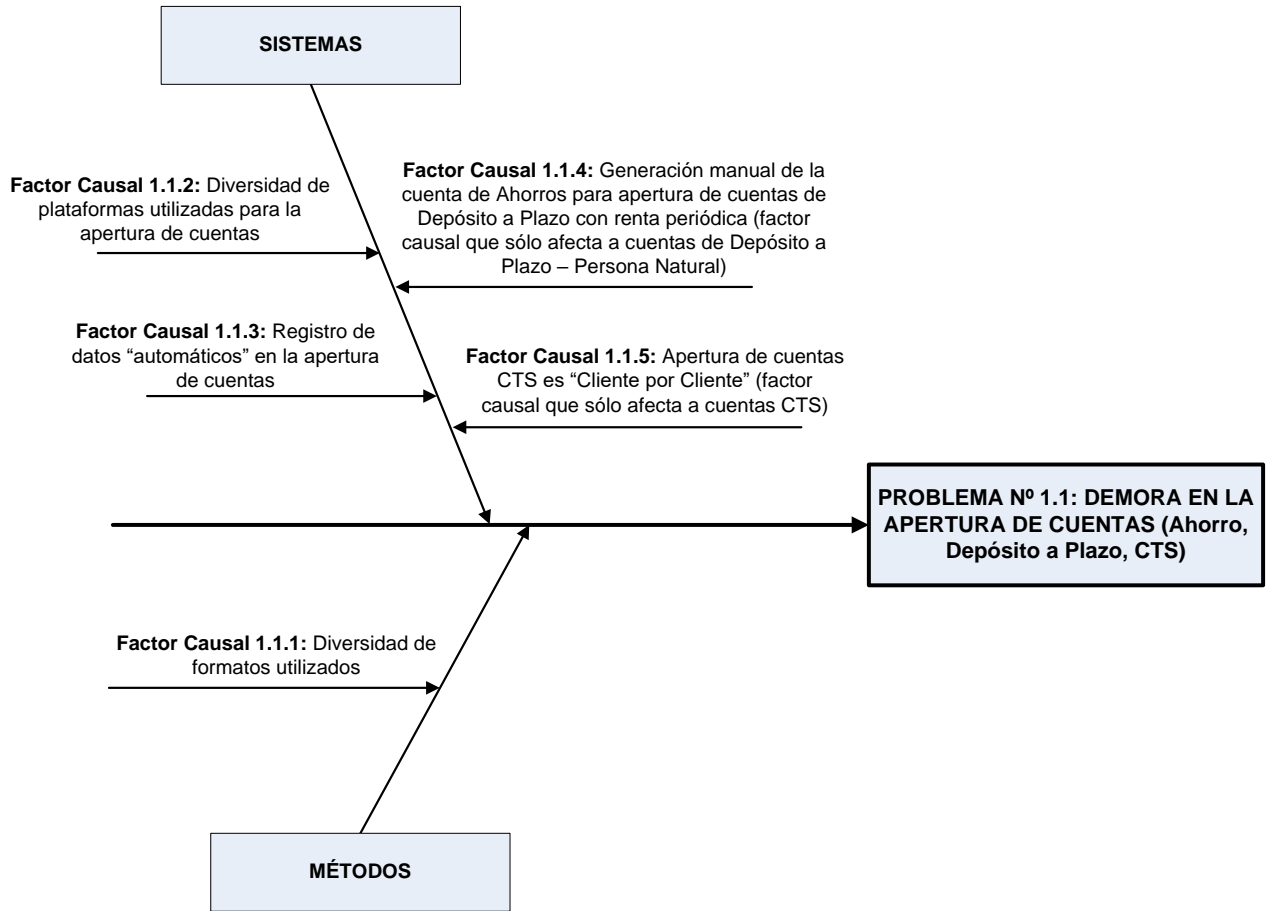
Luego de observar y analizar los procesos de Apertura de Cuentas, se presentan los factores causales al problema de demora en la Apertura de Cuentas en el Banco (Problema Específico N° 1):

- **Factor Causal N° 1.1:** Demora en la Apertura de Cuentas (para los productos de cuentas de Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)
- **Factor Causal N° 1.2:** Riesgo por firma no escaneada en la Apertura de las Cuentas (de Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)
- **Factor Causal N° 1.3:** Demora en la Solicitud de la Tasa Preferencial.



A continuación se identifican los factores causales de cada uno de los tres (03) problemas identificados.

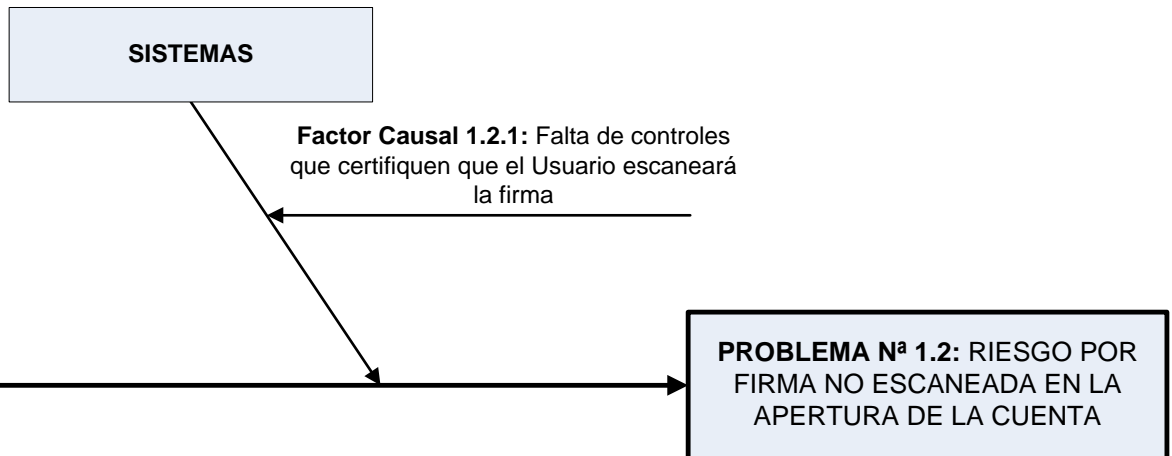
### 3.4.1. Problema N° 1.1: Demora en la Apertura de Cuentas (Ahorros, Depósito a Plazo, CTS)



Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

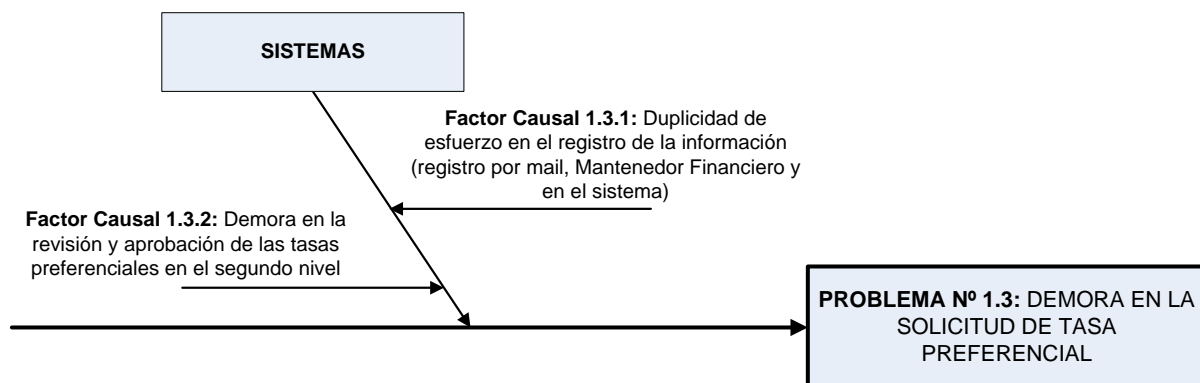
### 3.4.2. Problema N° 1.2: Riesgo por firma no escaneada en la Apertura de Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)





*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

### 3.4.3. Problema N° 1.3: Demora en la Solicitud de Tasa Preferencial



*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

### 3.5. Inventario de los Factores Causales del Problema N° 1: Demora en la Apertura de Cuentas.

Los factores causales identificados en el punto anterior afectan a uno o varios procesos de apertura. A continuación se detalla a qué procesos afecta cada uno de los factores causales identificados.

#### 3.5.1. Problema N° 1.1: Demora en la Apertura de Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)

N°	Código del Factor Causal	Descripción
1	1.1.1	Diversidad de formatos utilizados.
2	1.1.2	Diversidad de plataformas utilizadas.
3	1.1.3	Registro de datos "automáticos" en la apertura de la cuenta.
4	1.1.4	Generación manual de la cuenta de ahorros para Depósitos a Plazo con renta periódica (factor causal que sólo afecta a

		las cuentas de depósito a plazo – personas naturales y jurídicas)
5	1.1.5	Apertura de cuentas CTS es “Cliente por Cliente” (factor causal que sólo afecta a la Apertura de Cuentas de CTS)

**3.5.2. Problema N° 1.2: Riesgo por firma no escaneadas en la Apertura de las Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)**

N°	Código del Factor Causal	Factor Causal
1	1.2.1	Falta de controles que certifiquen que el Usuario escaneará la firma

**3.5.3. Problema N° 1.3: Demora en la Solicitud de Tasa Preferencial.**

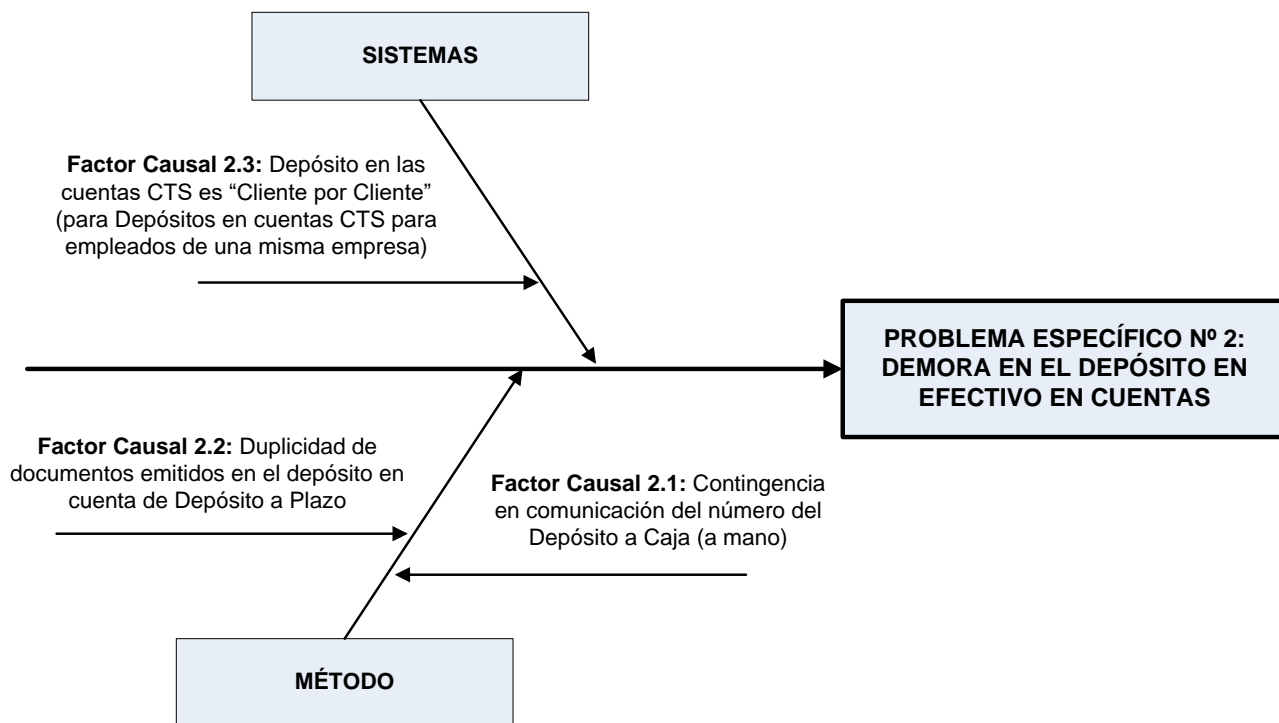
N°	Código del Factor Causal	Factor Causal
1	1.3.1	Duplicidad de esfuerzo en el registro de la información (registro por correo electrónico, Mantenedor Financiero y en la plataforma)
2	1.3.2	Demora en la revisión y aprobación de las Tasas Preferenciales en el segundo nivel.

Para un mejor detalle, se presenta el siguiente cuadro el cual presenta la distribución de los factores causales en los procesos identificados. El valor “SI” indica que el factor causal afecta al proceso en referencia.

Código del Factor Causal	Factor causal	PROCESOS DE APERTURA DE CUENTAS		
		Apertura de cuenta de Ahorro-PN (Procedimiento N° A-1)	Apertura de cuenta DPF-PN (Procedimiento N° A-2)	Apertura de cuenta CTS (Procedimiento N° A-3)
<b><u>Problema N° 1.1: Demora en la Apertura de cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)</u></b>				
1.1.1	Diversidad de formatos utilizados.	SI	SI	NO
1.1.2	Diversidad de plataformas utilizadas.	SI	SI	SI
1.1.3	Registro de datos "automáticos" en la apertura de la cuenta.	SI	SI	SI
1.1.4	Generación manual de la cuenta de ahorros para Depósito a Plazo con renta periódica.	NO	SI	NO
1.1.5	Apertura de cuentas CTS es "Cliente por Cliente".	NO	NO	SI
<b><u>Problema N° 1.2: Riesgo por firma no escaneada en la Apertura de la cuenta</u></b>				
1.2.1	Riesgo por falta de firmas no escaneadas.	SI	SI	SI
<b><u>Problema N° 1.3: Demora en la Solicitud de Tasa Preferencial</u></b>				
1.3.1	Duplicidad de esfuerzo en el registro de la información (Solicitud de tasa preferencial)	NO	SI	NO
1.3.2	Demora en la revisión y aprobación de las tasas preferenciales en el segundo nivel.	NO	SI	NO



**3.6. Diagrama Causa-Efecto del Problema Específico N° 2: Demora en el Depósito en efectivo en Cuentas.**



*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

**3.7. Inventario de los Factores Causales del Problema Específico N° 2: Demora en el Depósito en efectivo en Cuentas.**

A continuación se presenta los factores causales al problema de Demora en el depósito con efectivo en Cuentas en el Banco:

N°	Código del Factor Causal	Factor Causal
1	2.1	Contingencia en comunicación del número del Depósito a Caja (a mano)
2	2.2	Duplicidad de documentos emitidos en el depósito en cuenta de Depósito a Plazo
3	2.3	Depósito en las cuentas CTS es "Cliente por Cliente" (para depósitos en cuenta CTS para empleados de una misma empresa)



Para un mejor detalle, se presenta el siguiente cuadro el cual presenta la distribución de los factores causales en los procesos identificados. El valor “SI” indica que el factor causal afecta al proceso en referencia.

Código del factor causal	Factor Causal	PROCESOS DE DEPÓSITO EN CUENTA		
		Depósito en cuenta de Ahorro – con efectivo (Procedimiento N° A-4)	Depósito en cuenta de DPF – con efectivo (Procedimiento N° A-5)	Depósito en cuenta CTS – con efectivo (Procedimiento N° A-6)
2.1	Contingencia en comunicación del número del Depósito a Caja (a mano)	NO	SI	NO
2.2	Duplicidad de documentos emitidos en el depósito en cuenta de Depósito a Plazo	NO	SI	NO
2.3	Depósito en las cuentas CTS es “Cliente por Cliente” (para depósitos en cuenta CTS para empleados de una misma empresa)	NO	NO	SI

### 3.8. Detalle de los Factores Causales del Problema Específico N° 1: Demora en la Apertura de Cuentas.

Para cada uno de los factores causales indicados en el punto anterior, se detallará los siguientes puntos:

- **Situación actual:** son los problemas que actualmente se presentan en el proceso respectivo.
- **Consecuencias:** son los efectos presentados a partir de la situación actual.
- **Mejoras identificadas:** son las propuestas de mejora para el factor causal del problema.
- **Beneficio:** es la ganancia adquirida por la implementación de la mejora, tanto en tiempo como en costo.



**3.8.1. Problema N° 1.1: Demora en la apertura de cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)**

Factor Causal N° 1.1.1: Diversidad de formatos utilizados.

- **Situación actual (problema)**

El Consultor de Negocios debe solicitar la(s) firma(s) de(los) cliente(s) y registrar su firma en cada uno de los formatos utilizados durante la apertura de la cuenta. Los formatos utilizados para cada producto son:

• **Producto: Ahorros**

<b>Formato utilizado</b>				<b>Es necesaria la firma del(los) cliente(s)</b>
1. Constancia de Apertura de Cuenta de Ahorro (0,1) (ANEXO 1)				<b>SI</b>
2. Constancia de Afiliación de la Tarjeta de Débito (0,1) (ANEXO 2)	Persona Natural	Cliente Nuevo	Individual	<b>SI</b>
			Mancomunada Conjunta	<b>NO</b>
			Mancomunada Indistinta	<b>SI</b>
		Cliente Antiguo		<b>NO</b>
3. Tarjeta de Registro de Firmas (ANEXO 3)		Cliente Nuevo		<b>SI</b>
		Cliente Antiguo		<b>NO</b>

• **Producto: Depósito a Plazo**

<b>Formato utilizado</b>				<b>Es necesaria la firma del(los) cliente(s)</b>
1. Constancia de Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 4)				<b>SI</b>
2. Comprobante de Activación de Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 5)				<b>SI</b>
3. Constancia de Afiliación de la	Persona Natural	Renta Periódica	Individual	<b>SI</b>
			Mancomunada Conjunta	<b>NO</b>

Tarjeta de Débito (0,1) (ANEXO 2)			Mancomunada Indistinta	<b>SI</b>
		Al Vencimiento		<b>NO</b>

<b>Formato utilizado</b>		<b>Es necesaria la firma del(los) cliente(s)</b>
4. Constancia de Apertura de Cuenta de Ahorro (0,1) (ANEXO 1)	Renta Periódica	<b>SI</b>
	Al Vencimiento	<b>NO</b>
5. Tarjeta de Registro de Firmas (ANEXO 3)	Cliente Nuevo	<b>SI</b>
	Cliente Antiguo	<b>NO</b>
6. Cronograma de Abono de Intereses (ANEXO 6)	Renta Periódica	<b>SI</b>
	Al Vencimiento	<b>NO</b>

- **Producto: CTS**

Para el producto CTS el Banco actualmente no emite Constancia de Apertura de cuenta CTS.

- **Consecuencia (efecto)**

- Tiempo utilizado en la solicitud de firmas al(los) cliente(s) es excesivo, debido al registro de varias firmas del cliente en todos los formatos exigidos.

- **Mejoras identificadas**

Teniendo como sustento que los datos que se presentan en los formatos **se repiten**, se propone los siguientes puntos:

- Unificar los formatos de la siguiente manera:
  - ✓ Todos los formatos solicitados durante la apertura del producto Ahorro se presenten sólo en una "Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorro".
  - ✓ Todos los formatos solicitados durante la apertura del producto Depósito a Plazo se presenten sólo en una "Constancia Unificada de Apertura – Depósito a Plazo".
- Ambas Constancias Unificadas deberán tomar en consideración los campos de los formatos actualmente utilizados. Por tal motivo los formatos actualmente utilizados dejarán de utilizarse.
- Dichas Constancias Unificadas deberán considerar las condiciones legales para abrir cualquier cuenta del pasivo (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS) y Afiliación a la Tarjeta de Débito.

- **Beneficio**

- Menor tiempo utilizado en la apertura de la cuenta solicitada, eliminando los retrasos originados por firma de diversos formatos, y solo mediante la firma del formato propuesto "Constancia Unificada de Apertura".
- Menor utilización de recursos, debido a que los formatos actualmente utilizados serán eliminados y reemplazados por el formato propuesto "Constancia Unificada de Apertura".

Factor Causal N° 1.1.2: Diversidad de plataformas utilizadas.

- **Situación actual (problema)**

El usuario debe cargar y trasladarse por las diversas plataformas utilizadas durante los procesos de apertura. Las plataformas utilizadas para cada producto son:

• **Producto: Apertura de cuentas de Ahorro**

Nº	Plataforma utilizada	Motivo
1	Plataforma de Ahorros	Para la apertura de la cuenta de Ahorro.
2	Plataforma de Afiliación de Tarjeta de Débito	Para la afiliación del cliente a la tarjeta de débito (para tipo de persona individual o mancomunada indistinta)
3	Plataforma de Registro de Personas Naturales y Jurídicas	Para el registro de clientes / empresa nuevas.

• **Producto: Apertura de cuentas de Depósito a Plazo.**

Nº	Plataforma utilizada	Motivo
1	Plataforma de Depósito a Plazo	Para la apertura de cuenta de Depósito a Plazo.
2	Plataforma de Ahorros	Para la apertura de la cuenta de Ahorro, en caso la cuenta de Depósito a Plazo sea con renta periódica.
3	Plataforma de Afiliación de Tarjeta de Débito	Para la afiliación del cliente a la tarjeta de débito, en caso la cuenta de Depósito a Plazo sea con renta periódica (para tipo de persona individual o mancomunada indistinta)
4	Plataforma de Registro de Personas Naturales y Jurídicas	Para el registro de clientes / empresa nuevas.



--	--	--

- **Producto: Apertura de cuentas CTS**

Nº	Plataforma utilizada	Motivo
1	Plataforma de CTS	Para la apertura de cuenta de CTS
2	Plataforma de Registro de Personas Naturales y Jurídicas	Para el registro de clientes / empresa nuevas.

- **Consecuencia (efecto)**

- Tener varias plataformas aisladas no presenta un entorno amigable al usuario (sobre todo para los usuarios nuevos de la plataforma)
- Dificultad en la capacitación a personal nuevo para el puesto de Consultor de Negocios, para temas referentes a apertura de cuentas.
- Demora en ejecutar la apertura de cuentas, debido al cargado y traslado entre las plataformas a utilizar.

- **Mejoras identificadas**

Se propone los siguientes puntos:

- Unificación de plataformas: elaborar un diseño funcional que integre la funcionalidad de las siguientes plataformas:
  - ✓ Plataforma de Ahorro.
  - ✓ Plataforma de Depósito a Plazo
  - ✓ Plataforma de CTS
  - ✓ Plataforma de Afiliación de Tarjeta de Débito (sólo la funcionalidad de afiliación de tarjeta de débito)
  - ✓ Plataforma de Registro de Personas Naturales y Jurídicas
- Estas modificaciones son realizadas para evitar salir de una plataforma para entrar a otra. Se presentará en mayor detalle dentro del punto de propuestas funcionales.

- **Beneficio**

- Menor tiempo utilizado en atención al cliente, eliminando los retrasos originados por motivos operativos (cambio y cargue de las diversas plataformas aisladas)
- Menor confusión del usuario en el uso de las plataformas.



Factor Causal N° 1.1.3: Registro de datos “automáticos” e “innecesarios” en la apertura de la cuenta.

- **Situación actual (problema)**

- Los datos a registrar en la apertura de las cuentas serán categorizados en tres niveles:
  - ✓ **Dato necesario:** aquellos que deben necesariamente registrarse en el sistema para proceder con la correcta apertura de la cuenta.
  - ✓ **Dato automático:** aquellos que el sistema puede obtener de una tabla diseñada correctamente (base de datos)
  - ✓ **Dato innecesario:** aquellos que se registran o seleccionan en el sistema actual pero que dejarán de ser necesarios como resultado de las mejoras identificadas.
- Durante la apertura de la cuenta, el sistema solicita los siguientes campos:

<b>Producto</b>	<b>Datos de la cuenta solicitados</b>	<b>Categoría del datos de la cuenta</b>
Ahorro	• DOI del cliente	Necesario
	• Tipo de moneda de la cuenta (soles o dólares)	Necesario
	• Número de folio (de la libreta de ahorros)	Innecesario
	• Envío de correspondencia (al domicilio o al centro laboral)	Necesario
	• Número de constancias a imprimir (2 por defecto)	Innecesario
Depósito a Plazo	• DOI del cliente	Necesario
	• Tipo de moneda de la cuenta (soles o dólares)	Necesario
	• Plazo (duración del depósito a plazo)	Necesario

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monto (cantidad a depositar en el depósito a plazo)</li></ul>	Necesario
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de cuenta de ahorros (solicitado sólo si el producto es Depósito a Plazo con renta periódica)</li></ul>	Automático
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Código del Consultor de Negocios (código de empleado)</li></ul>	Automático

<b>Producto</b>	<b>Datos de la cuenta solicitados</b>	<b>Categoría del datos de la cuenta</b>
CTS	• DOI del cliente	Necesario
	• Tipo de moneda	Necesario
	• Tipo de CTS (público o empleado)	Automático
	• Número de RUC de la empresa	Necesario
	• Punto de venta (aparecen todas las agencias del Banco)	Automático
	• Código del ejecutivo	Automático

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

- **Consecuencia (efecto)**

- Demora en la apertura de las cuentas, originada por el registro en el sistema de datos “innecesarios” y “automáticos”.

- **Mejoras identificadas**

- Los datos “necesarios” deberán seguir siendo solicitados por el sistema.
- Los datos “innecesarios” no deberán ser solicitados ni considerados en el diseño funcional propuesto. La justificación por la cual estos datos con categoría “innecesarios” ya no serán considerados en el diseño funcional propuesto, es la siguiente:

<b>Producto</b>	<b>Dato “innecesario” según tipo de cuenta</b>	<b>Justificación</b>
Ahorros	• Número de folio (de la libreta de ahorros)	• En el diseño funcional propuesto la libreta de ahorros se eliminará. El retiro de cuenta se efectuará con Tarjeta de Débito y/o DOI.
	• Número de Constancias a Imprimir (2 por defecto)	• Por política del Banco, una Constancia emitida siempre

		es en dos copias (una copia para el Banco y otra copia para el Cliente)
Depósito a Plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este tipo de cuenta no presenta datos "innecesarios"</li> </ul>	---
CTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este tipo de cuenta no presenta datos "innecesarios"</li> </ul>	---

- Los datos "automáticos" no deberán ser registrados por el usuario pero deberán ser cargados desde una tabla ya creada o plantear su creación. La metodología para cargar los datos "automáticos" de la cuenta deberá ser la siguiente:

<i>Producto</i>	<i>Dato "automático" según tipo de cuenta</i>	<i>Justificación</i>
Ahorros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este tipo de cuenta no presenta datos "automáticos".</li> </ul>	---
Depósito a Plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de cuenta de ahorros (solicitado sólo si el producto es Depósito a Plazo con renta periódica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el diseño funcional propuesto la generación de la cuenta de ahorros durante la apertura de cuentas depósito a plazo será <b>automática</b> (detalle indicado en el Factor Causal Número 1.1.4)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código del Consultor de Negocios (código de empleado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debe elaborarse una tabla en la cual se indique la relación entre las variables:</li> </ul>
CTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Punto de venta (agencia desde la cual se realiza la apertura)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agencia desde la cual se efectúa la apertura.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código del ejecutivo (código del empleado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Código del empleado (Consultor de Negocios)</li> <li>✓ PC del Consultor de Negocios</li> <li>• Se adjunta el diseño de la tabla con los requisitos mencionados (1)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de CTS (público o empleado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el número de DOI del cliente, el sistema debe ser capaz de ir a la base de datos empleados y obtener si el cliente es empleado del Banco o no.</li> </ul>

(1) Diseño de la tabla que indica los datos de la PC desde la cual se efectúa la apertura de la cuenta.

AGENCIA	PC del Consultor de Negocio	Código de empleado del Consultor de Negocio
Las Begonias	Bt36	5481
	Bt85	5387
	Bt124	5147
Oficina Principal	Bt12	2365
	Bt78	65235

- **Beneficios**

- Menor tiempo en la apertura de las cuentas, debido a la eliminación del registro en el sistema de los datos “innecesarios” y “automáticos”.
- Se obtiene un orden en la asignación de recursos a cada agencia. Actualmente controlar la asignación de PCs a cada agencia es un problema para el área de Soporte Técnico y la asignación de Consultores de Negocios a cada agencia es un problema del área de Comercial. Con esta propuesta, el beneficio recaería también a las dos áreas indicadas.

Factor Causal N° 1.1.4: Generación manual de la cuenta de ahorros para Depósitos a Plazo con renta periódica.

- **Situación actual (problema)**

- Cuando se abre una cuenta Depósito a Plazo con renta periódica, el usuario debe salir de la Plataforma de Depósito a Plazo e ingresar a la Plataforma de Ahorros para generar la cuenta de ahorros, a nombre del cliente del Depósito a Plazo.
- Luego, deberá regresar a la plataforma de Depósito a Plazo y registrar el número de cuenta de Ahorro generado, donde se abonarán los intereses mensuales generados por el Depósito a Plazo. (Para mayor detalle, revisar el procedimiento de Apertura de cuentas Depósito a Plazo)

- **Consecuencia (efecto)**

- Demora en la apertura de la cuenta de Depósito a Plazo, por el cargue y traslado entre ambas plataformas.

- **Mejoras identificadas**

- El diseño funcional del sistema propuesto deberá generar **automáticamente** en número de la cuenta de Ahorros. La cuenta de Ahorros generada deberá ser de la misma clase y del mismo tipo de la cuenta de Depósito a Plazo en proceso (es decir, si la cuenta de Depósito a Plazo a abrir es de una Persona Natural - Individual, la cuenta de Ahorros a abrir también deberá ser Persona Natural, Individual)



- **Beneficios**

- Se evita el traslado entre plataformas de Depósito a Plazo y la plataforma de Ahorros.
- Menor tiempo utilizado en la Apertura de una cuenta de Depósito a Plazo con renta periódica.
- Se evita la creación manual de la cuenta de Ahorro.

Factor Causal N° 1.1.5: Apertura y depósito en cuentas CTS es “Cliente por Cliente”.

- **Situación actual (problema)**

- La apertura y depósito en las cuentas CTS para los clientes es “Cliente por Cliente”, es decir sólo existe el procedimiento y los sistemas que permiten:
  - ✓ La apertura de cuentas CTS sea cliente por cliente.
  - ✓ El depósito en cuentas CTS sea cliente por cliente.
- Que la apertura sea cliente por cliente implica que para cada cliente hay que proceder a registrar su DOI y los datos de la cuenta a abrir.
- De manera similar, el depósito sea cliente por cliente implica que para cada depósito en cuenta CTS hay que proceder a registrar el número de la cuenta CTS y los datos del depósito en cuenta CTS.

- **Consecuencia (efecto)**

- Demora en la apertura y en el depósito en cuentas CTS, para todos los empleados de la empresa.

- **Mejoras identificadas**

- Establecer el procedimiento y los sistemas necesarios para la apertura y el depósito en las cuentas CTS, a través de un proceso por lotes (batch) y con base a la información enviada por la empresa (empleador) en un formato definido y a través de un medio magnético.

- Por tanto, además de las modalidades actuales para:
  - ✓ Apertura de cuentas CTS – Cliente por Cliente.
  - ✓ Depósito en cuenta CTS – Cliente por Cliente,  
quedan establecidas **dos modalidades propuestas** que utilizan el proceso por lotes (batch):
    - ✓ Apertura y depósito en cuentas CTS – por proceso batch.
    - ✓ Depósito en cuentas CTS – por proceso batch.

- **Beneficios**

- Menor tiempo en la apertura de cuentas CTS, para números grandes de empleados.

**3.8.2. Problema N° 1.2: Riesgo por firma no escaneada en la apertura de las cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)**

Factor Causal N° 1.2.1: Falta de controles que certifiquen que el usuario escaneará la firma.

- **Situación actual (problema)**

- Es escaneo de las firmas de los clientes por la apertura de una cuenta se efectúa al final del día (al cierre de la agencia)
- Por olvido o por negligencia del Consultor de Negocios, no todas las firmas de los clientes son escaneadas con la plataforma de Digitalización de Firmas. Este hecho no es revisado por un nivel Supervisor, ni existe un control que exija el escaneo de la firma.

- **Consecuencia (efecto)**

- Los clientes que hayan abierto una cuenta de Ahorro / CTS y su firma no haya sido escaneada, tendrán dificultades para efectuar el retiro (con DOI) en Caja. Ante esta contingencia, el Recibidor/Pagador tiene dos alternativas:
  - ✓ Indicar que solicite en Consultor de Negocios el escaneo de su firma, para proceder con el retiro en Caja (con DOI), con lo cual incurriría en la molestia justificada del cliente por un incumplimiento del Banco en no tener la firma escaneada.
  - ✓ Atender al cliente, con lo cual se estaría en riesgo de pérdida de caja por un posible caso de fraude, debido a que el Recibidor/Pagador no cuenta con la firma escaneada la cual pueda verificarla con la firma mostrada en el DOI del cliente.
- De manera similar, para los clientes que hayan abierto una cuenta de Depósito a Plazo y su firma no haya sido escaneada, tendrán dificultades para efectuar la renovación o la cancelación de dicho Depósito.

- **Descripción de la mejora**

- Generación del reporte de "Cuentas abiertas y firmas escaneadas" en el día, el cual debe ser emitido al final del día (por un nivel Supervisor) y presentar:
  - ✓ El total de cuentas abiertas en el día, clasificados por producto (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)
  - ✓ A los clientes que tengan una imagen escaneada y a los clientes que no la tengan.
- Con dicho reporte, el nivel Supervisor deberá verificar que todos los clientes tengan una imagen escaneada.

- El nivel Supervisor, antes de pasar los expedientes a bóveda, deberá firmar el reporte indicado, dando conformidad a que las validaciones fueron conformes.
- **Beneficios**
- Se minimiza el riesgo de pasar a bóveda los expedientes con firmas no escaneadas.
  - El nivel Supervisor responsable contará con una herramienta para evitar se incurra en este riesgo.

### **3.8.3. Problema N° 1.3: Demora en la Solicitud de Tasa Preferencial.**

Factor Causal N° 1.3.1: Duplicidad de esfuerzo en el registro de la información

- **Situación actual (problema)**

- Duplicidad en el registro de los datos del depósito a plazo en la solicitud de una tasa preferencial para el segundo nivel. La misma información es registrada hasta en 3 oportunidades:

Cargo	Número de veces en que los datos del Depósito a Plazo es registrada
Consultor de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Primer registro:</u> al registrar los datos en la plataforma de Depósito a Plazo.</li> <li>✓ <u>Segundo registro:</u> al registrar los datos en el correo electrónico enviado al nivel respectivo (cuando se trate de una Solicitud de tasa preferencial)</li> </ul>
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Tercer registro:</u> al registrarlos datos en el sistema “Mantenedor Financiero” para autorizar la tasa preferencial (cuando se trate de una Solicitud de tasa preferencial)</li> </ul>

- Los datos del Depósito a Plazo a abrir son los siguientes:

- ✓ DOI del(los) cliente(s)
- ✓ Tasa Preferencial.
- ✓ Plazo
- ✓ Tipo de moneda.
- ✓ Monto.
- ✓ Tipo de depósito (renta periódica o al vencimiento)

- **Consecuencia (efecto)**

- Mayor tiempo en la solicitud de Tasa Preferencial.

- **Mejoras identificadas**

- Todo registro de los datos del Depósito a Plazo deberá ser registrada por única vez en la plataforma de Depósito a Plazo (primer registro). Los otros dos registros de los datos del Depósito no serán efectuados, debido al planteamiento de las siguientes propuestas:
  - ✓ Para la Solicitud de Tasa Preferencial (segundo registro), el sistema deberá enviar automáticamente una ventana emergente a la PC del Nivel que corresponda la autorización, para que registre en esta ventana su autorización / rechazo a la Tasa Preferencial (definición de Solicitud Electrónica). Con esto se elimina el uso del correo electrónico y el segundo registro de datos del Depósito.



✓ Para la Autorización de la Tasa preferencial (tercer registro), el sistema podrá autorizarlo automáticamente, según la respuesta a la solicitud electrónica. Con esto se elimina la autorización manual en la plataforma “Mantenedor Financiero” y el tercer registro de datos del Depósito.

- El detalle de este punto se presenta en el Capítulo “Diseño Funcional Propuesto”.

- **Beneficios**

- Se elimina la duplicidad en el registro de los datos del Depósito a Plazo (sólo se registra los datos del depósito por única vez)
- Menor tiempo en la solicitud de la Tasa Preferencial, por ende menor tiempo durante la Apertura de la cuenta de Depósito a Plazo con tasa preferencial.

Factor Causal N° 1.3.2: Demora en la atención de tasas preferenciales en el segundo nivel.

- **Situación actual (problema)**

- La autorización en el segundo nivel está a cargo del Gerente de Finanzas, quien incurre en demoras en la revisión y aprobación de la tasa preferencial segundo nivel, debido a que:
  - ✓ Es aprobador único de las tasas preferenciales segundo nivel.
  - ✓ No se encuentra en oficina (reuniones agendadas y efectuar las funciones propias del cargo provocan que se encuentre fuera de la oficina)
  - ✓ No cuenta con las herramientas y datos necesarios que le permitan tomar una decisión (sólo recibe un correo electrónico sin mayor detalle)

- **Consecuencia (efecto)**

- Demora en la aprobación de la tasa preferencial por parte del Gerente responsable, por ende ocasiona demora en la Apertura de un Depósito a Plazo con tasa preferencial para el segundo nivel.
- Molestia del cliente debido a la exagerada espera en la apertura de la cuenta depósito a plazo con tasa preferencial de segundo nivel.
- Considerando que los montos depositados en una cuenta depósito a plazo con autorización del segundo nivel son de un monto mínimo de S/. 50,000 (según último tarifario), existe la posibilidad de pérdida del cliente (y del depósito)

- **Descripción de la mejora**

- A partir de la mejora indicada de Solicitud Electrónica de Tasa Preferencial (Factor Causal N° 1.3.1), deberá adjuntarse a esta propuesta lo siguiente:
  - ✓ Que la ventana emergente contenga los datos históricos referentes al cliente y que sean necesarios para que el responsable pueda tomar una decisión de una manera más ágil.
  - ✓ Que en caso el responsable deje de autorizar (por ausencia en la oficina), luego de un plazo (que se propone sea de 10 minutos) el sistema reenviará la solicitud hacia un Responsable Adicional (a designar), para su aprobación.

- **Beneficios**

- Menor tiempo en la apertura de un Depósito a Plazo con tasa preferencial.
- Los niveles responsables de la aprobación de la tasa preferencial tendrán información histórica disponible en la ventana emergente, necesarios para la toma de una decisión objetiva (aprobación o rechazo)

### **3.9. Detalle de los Factores Causales del Problema Específico N° 2: Demora en el Depósito en Cuentas.**

Para cada uno de los factores causales indicados, también se detallará de la siguiente manera:

- Situación actual.
- Consecuencias.
- Mejoras identificadas
- Beneficio.



Factor Causal N° 2.1: Contingencia por comunicación del número del Depósito a Caja (a mano)

- **Situación actual (problema)**

- El Consultor de Negocios, una vez que abre la cuenta de Depósito a Plazo, deberá escribir (a mano) en un papel el número de la cuenta del Depósito a Plazo generada, luego desplazarse y entregarlo al Recibidor/Pagador, para que proceda al depósito en la cuenta de Depósito a Plazo.

- **Consecuencia (efecto)**
  - Riesgo en el registro de la cuenta de Depósito a Plazo en un papel (a mano). Un error en la digitación del número del depósito (casual o intencional) durante el abono en la cuenta causaría el abono en una cuenta equivocada (que no sea del cliente)
  
- **Mejoras identificadas**
  - Una vez creado la cuenta de Depósito a Plazo por el Consultor de Negocios, el sistema deberá enviar una ventana emergente (popup) a la plataforma de Caja, en la cual le indique el código del depósito y solicite el depósito al cliente.
  
- **Beneficios**
  - Se elimina la escritura del número del Depósito a Plazo generado en un papel (a mano)
  - Se elimina el traslado del Consultor de Negocios hacia el Recibidor/Pagador.
  - Se elimina el riesgo en el registro del Depósito a Plazo en caja.



## Factor Causal N° 2.2: Duplicidad de documentos emitidos en el depósito en cuenta de Depósito a Plazo

### - **Situación actual**

- En el depósito en cuenta de Depósito a Plazo, efectuado en Caja, el Recibidor/Pagador emite los siguientes documentos:
  - ✓ Constancia de Apertura de Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 4), y
  - ✓ Comprobante de Apertura de Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 5)

### - **Consecuencia**

- Emisión de los 2 documentos con datos duplicados, los cuales son entregados al cliente que efectúa el depósito en cuenta de Depósito a Plazo.
- Demora en la firma de los dos documentos, debido a que el (los) cliente(s) debe(n) firmar ambos documentos.
- Costo incurrido en imprimir dos documentos con información similar.

- **Mejoras identificadas**

- Eliminar la impresión en Caja del “Comprobante de Depósito a Plazo” (0,1), el cual será reemplazado por la impresión de una **Hoja Móvil (0,1) propuesta**, como comprobante de depósito en Caja.
- Por recomendación del área de Legal, la Hoja Móvil emitida deberá contener campos adicionales que indiquen y certifiquen el depósito en una cuenta de Depósito a Plazo.
- Todos los datos del “Comprobante de Depósito a Plazo” (documento a eliminar) deben estar incluidos en la propuesta del “Constancia Unificada de Apertura - Depósito a Plazo”, indicado en el punto 3.7.1 (Diversidad de formatos utilizados). Según esta propuesta, este comprobante unificado será impreso por el Consultor de Negocios (no en Caja)

- **Beneficios**

- Se logra un menor tiempo en el depósito en cuenta de Depósito a Plazo, debido a que:
  - ✓ Se elimina la impresión del “Comprobante de Depósito a Plazo” (0,1) en Caja (reemplazado por la emisión de la Hoja Móvil propuesta)
  - ✓ Se elimina la impresión de la “Constancia de Apertura” (0,1) en Caja (reemplazado por la emisión de la Constancia Unificada de Apertura – Depósito a Plazo, en Plataforma, según el Factor Causal N° 1.1.1)
- Se evita la entrega de documentos con información duplicada al cliente.
- Se logra un menor tiempo en el depósito en cuenta de Depósito a Plazo, debido a que sólo se imprimirá la **Hoja Móvil (propuesta)**

Factor Causal N° 2.3: Depósito en las cuentas CTS es “Cliente por Cliente” (para Depósitos en cuentas CTS para empleados de una misma empresa)

- **Situación actual (problema)**

- El depósito de las cuentas CTS para los clientes es “Cliente por Cliente”, es decir sólo existe el procedimiento y los sistemas que permiten la apertura de cuentas CTS sea cliente por cliente.

- **Consecuencia (efecto)**

- Demora en el depósito en cuentas CTS.

- **Mejoras identificadas**

- La propuesta establecida en el Factor Causal N° 1.1.5 “Apertura de cuentas CTS es Cliente por Cliente” automatiza también el depósito en cuenta. Esta propuesta indica establecer dos modalidades de depósito en cuentas CTS:
  - ✓ Apertura y depósito en cuentas CTS – por proceso batch.
  - ✓ Depósito en cuentas CTS – por proceso batch.

- **Beneficios**

- Menor tiempo en el depósito en cuentas CTS, para números grandes de empleados.

### 3.10. Objetivo del Proyecto

#### 3.10.1. Objetivo general

Aumentar la productividad de los procesos y sistemas propios de la Apertura de las Cuentas en la entidad bancaria en estudio, con la finalidad de reducir el tiempo de atención al cliente y los costos de los procesos.

#### 3.10.2. Objetivos específicos

- Establecer un adecuado diseño funcional que permita disminuir o eliminar los factores causales de los problemas identificados (de sistemas)
- Establecer los procedimientos adecuados que permitan disminuir o eliminar los factores causales de los problemas identificados (de procesos)

#### 3.10.3. Metas específicas

- **Meta 1:** Que la propuesta permita **Incrementar la Productividad:**
  - ✓ De la Apertura y Depósito en Cuentas de Ahorro – Persona Natural, en **35%**
  - ✓ De la Apertura y Depósito en Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural, en **25%**
  - ✓ De la Apertura / Depósito en Cuentas de CTS, en **25%**
- **Meta 2:** Que la propuesta permita **Incrementar las Captaciones de Depósitos:**
  - ✓ De las Cuentas de Ahorro – Persona Natural, en **35%**
  - ✓ De las Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural, en **45%**
- **Meta 3: 3:** Que la propuesta permita **reducir en 25% el costo promedio** incurrido en la Apertura y Depósito en Cuentas (De Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)

## CAPÍTULO IV: SITUACIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES

### 4.1. Objetivo del Capítulo

El presente capítulo tiene por objetivo:

- Establecer la metodología para jerarquizar y codificar los procedimientos de Apertura de Cuentas y de Depósito en Cuenta.
- Mapear los procedimientos actuales de Apertura de Cuentas, a través del uso de las siguientes herramientas:
  - ✓ Flujogramas de procedimientos.
  - ✓ Descripción de los procedimientos.
  - ✓ Pantallas de las plataformas actuales utilizados en los procedimientos.

### 4.2. Jerarquización

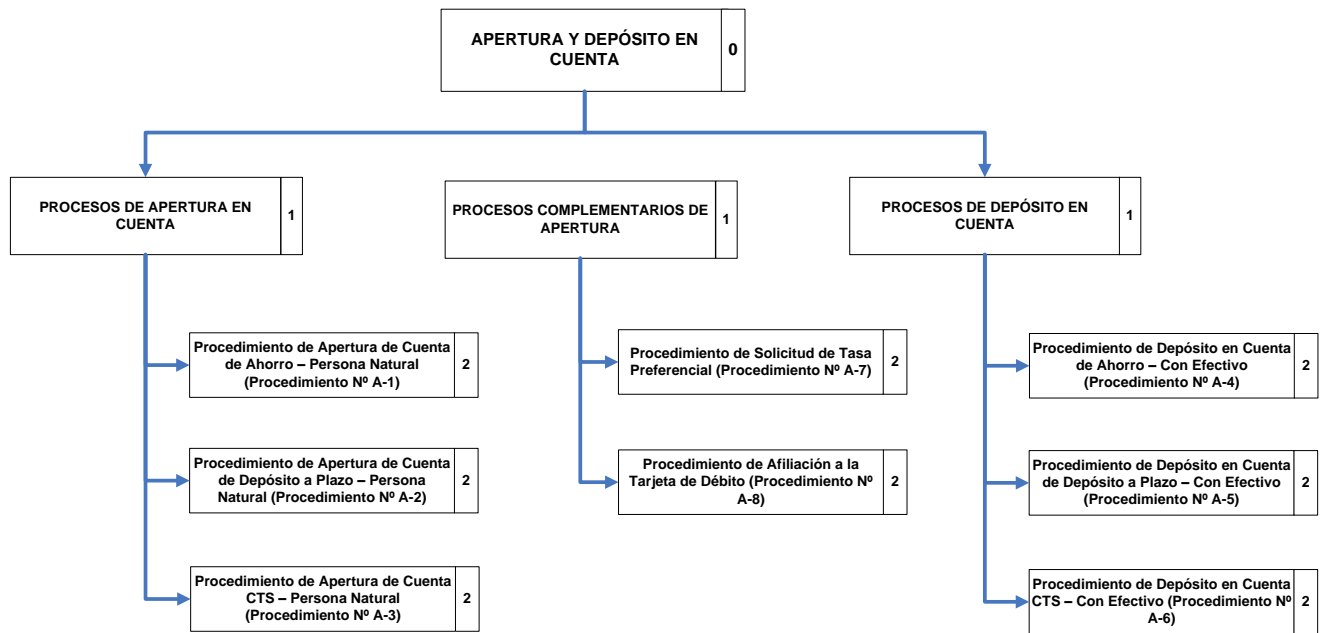
- Los procesos y los procedimientos se encuentran jerarquizados en 2 Niveles. A continuación se presentan, por jerarquía, los procesos y procedimientos identificados:

Procesos (Nivel 1)		Procedimientos (Nivel 2)
<b><u>Procesos de Apertura de Cuenta</u></b>		
•	Procedimiento N° A-1	Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural
•	Procedimiento N° A-2	Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural
•	Procedimiento N° A-3	Apertura de Cuentas CTS – Persona Natural
<b><u>Procesos de Depósito en Cuenta</u></b>		
•	Procedimiento N° A-4	Depósito en Cuenta de Ahorro – Con Efectivo
•	Procedimiento N° A-5	Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Con Efectivo
•	Procedimiento N° A-6	Depósito en Cuenta CTS – En Efectivo

<b>Procesos Complementarios de Apertura</b>		
•	Procedimiento N° A-7	Solicitud de Tasa Preferencial
•	Procedimiento N° A-8	Afiliación de Tarjeta de Débito

- Se ha elaborado el “Organigrama de procesos y procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta”, en el cual se grafica la relación jerárquica de los procesos y procedimientos indicados. El nivel jerárquico se representa junto al proceso o procedimiento.

### Organigrama de procesos y procedimientos de Apertura y Depósito en cuenta.

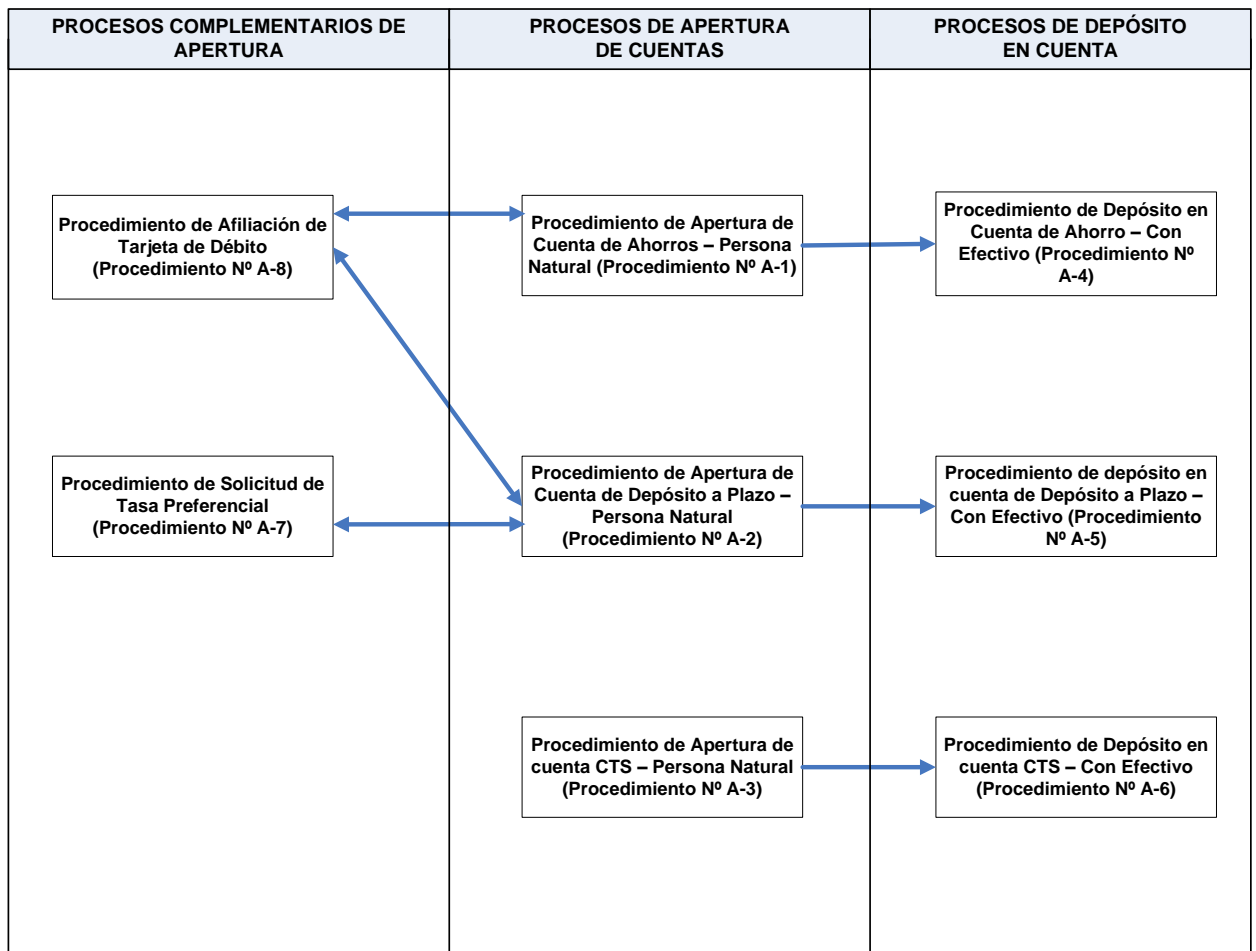


*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*



### 4.3. Diagrama de Bloques de los Procesos

- Con base al “Organigrama de procesos y procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta”, indicado en el punto anterior, se presenta el diagrama General (o Diagrama de Bloques), en el cual se observan las relaciones entre los procedimientos. Posteriormente, se explotará a nivel de detalle cada uno de los 8 procedimientos indicados.



*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*






#### **4.4. Alcance Técnico del Proyecto**

- Se desarrollarán en los diferentes capítulos las 3 primeras fases de las 5 fases indicadas en la metodología de mejora de procesos, descrita en el punto **2.9**. Estas fases corresponden a:
  - ✓ Fase 1: Organizarse para el mejoramiento
  - ✓ Fase 2: Comprender el proceso
  - ✓ Fase 3: Modernización del ProcesoNo son consideradas las 2 últimas fases de la metodología de mejora de procesos (Fase 4: Medición y Control, y Fase 5: Mejoramiento Continuo), debido a que deben ser realizadas post implementación de las propuestas (podría ser motivo de otro proyecto)
- No será considerado la Apertura de Cuentas por Personas Jurídicas (sólo Persona Natural), ni la Apertura de cuentas de Ahorro que tengan una implicancia legal. Estas cuentas de Ahorro que tienen una implicancia legal, son las siguientes:
  - ✓ Cuenta de ahorros para menor de edad
  - ✓ Cuenta de ahorros para sucesión intestada, y
  - ✓ Cuenta de ahorros para personas invidentes, analfabetos e incapacitados.
- En el proceso de Depósito en Cuenta:
  - ✓ Sólo será considerada la modalidad de depósito en efectivo (no por depósito con cheque o transferencia entre cuentas)
  - ✓ No será considerado los depósitos por cantidades fiscalizadas por el Oficial de Cumplimiento en sus labores de Lavado de Activos.
- En el proceso de Apertura y Depósito en Cuenta CTS, sólo será considerada la modalidad de depósito en efectivo (no por transferencia de fondos de una cuenta CTS de otra entidad bancaria)
- Sólo serán tratados los factores causales que guarden relación con los problemas identificados sobre procesos y sistemas. No serán tratados los factores causales de otra índole (capacitación del personal en las Agencias, infraestructura de las agencias, disposición del material informativo, etc.)


#### **4.5. Ubicación del Factor Causal en los procedimientos actuales**

A continuación se presenta el inventario de los Factores Causales por cada Problema identificado. Los factores causales fueron identificados en el Capítulo "Definición del Problema". Adicionalmente se presenta la representación gráfica del factor causal que será utilizada en los flujogramas, los cuales serán planteados en el presente Capítulo.


- **Problema N° 1.1: Demora en la Apertura de Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)**


Representación gráfica	Código factor causal	Factor Causal
	1.1.1	Diversidad de formatos utilizados
	1.1.2	Diversidad de plataformas utilizadas para la Apertura de Cuentas
	1.1.3	Registro de datos “automáticos” en la Apertura de Cuentas
	1.1.4	Generación manual de la Cuenta de Ahorros para la Apertura de Depósito a Plazo con renta periódica (factor causal que sólo afecta a Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural)
	1.1.5	Apertura de Cuentas CTS es “Cliente por Cliente” (factor causal que sólo afecta a Cuentas CTS)

- **Problema N° 1.2: Riesgo por firma no escaneada en la Apertura de las Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)**




Representación gráfica	Código factor causal	Factor Causal
	1.2.1	Falta de controles que certifiquen que la firma será escaneada por el Consultor de Negocios

- **Problema N° 1.3: Demora en la Solicitud de Tasa Preferencial**

Representación gráfica	Código factor causal	Factor Causal
	1.3.1	Duplicidad de esfuerzo en el registro de la información (registro por mail, Mantenedor Financiero y en el sistema)

	1.3.2	Demora en la revisión y aprobación de las tasas preferenciales en el segundo nivel
---	-------	--

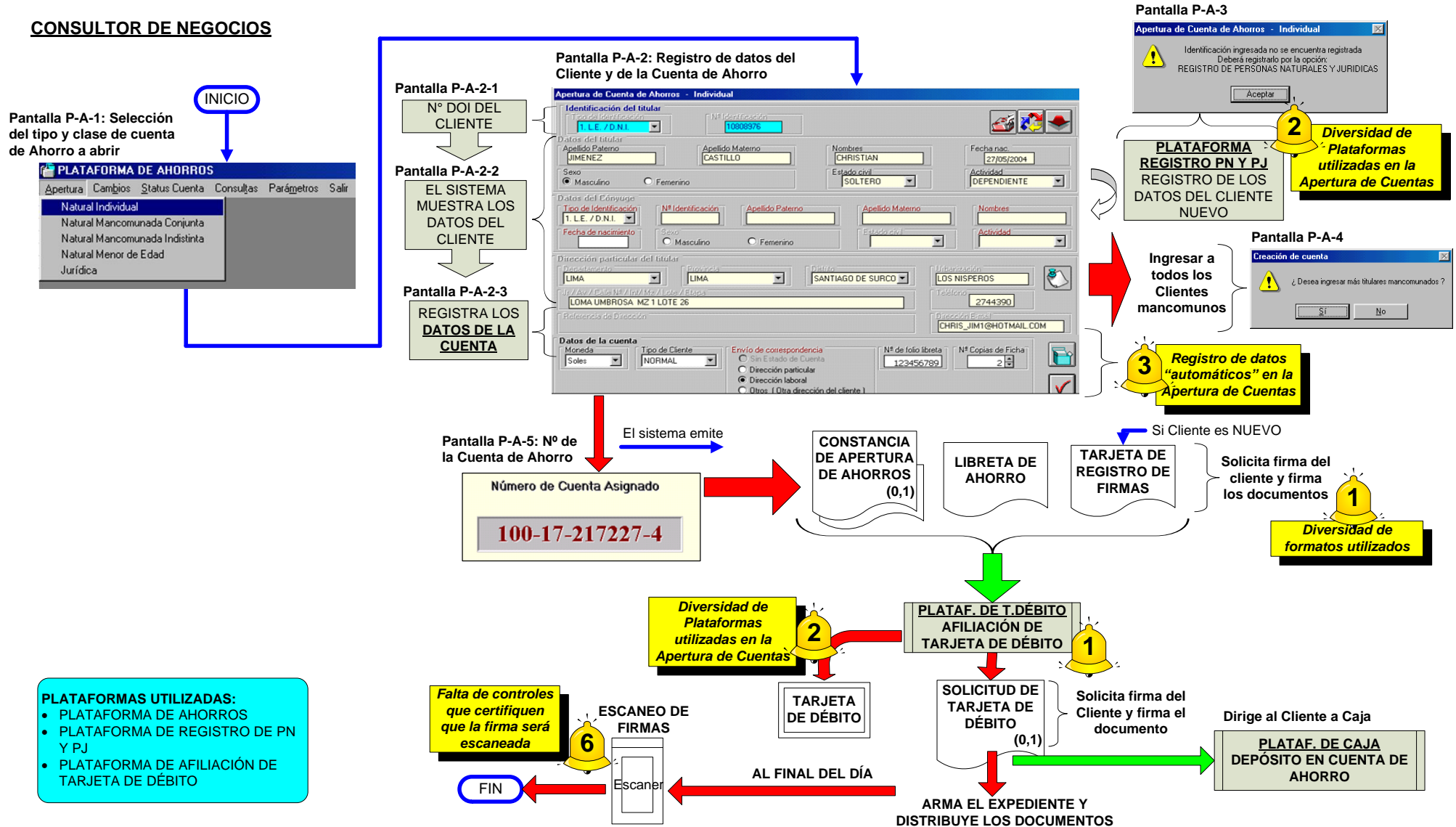
- **Problema N° 2: Demora en el Depósito en Efectivo en Cuentas**

Representación gráfica	Código factor causal	Factor Causal
	2.1	Contingencia en la comunicación del número del Depósito a Caja (a mano)
	2.2	Duplicidad de documentos emitidos en Cuenta de Depósito a Plazo
	2.3	Depósito en las Cuentas CTS es “Cliente por Cliente” (para Depósitos en Cuentas CTS para empleados de una misma Empresa)

## 4.6. Arquitectura de los Sistemas Actuales

### 4.6.1. Procedimientos de Apertura de Cuentas

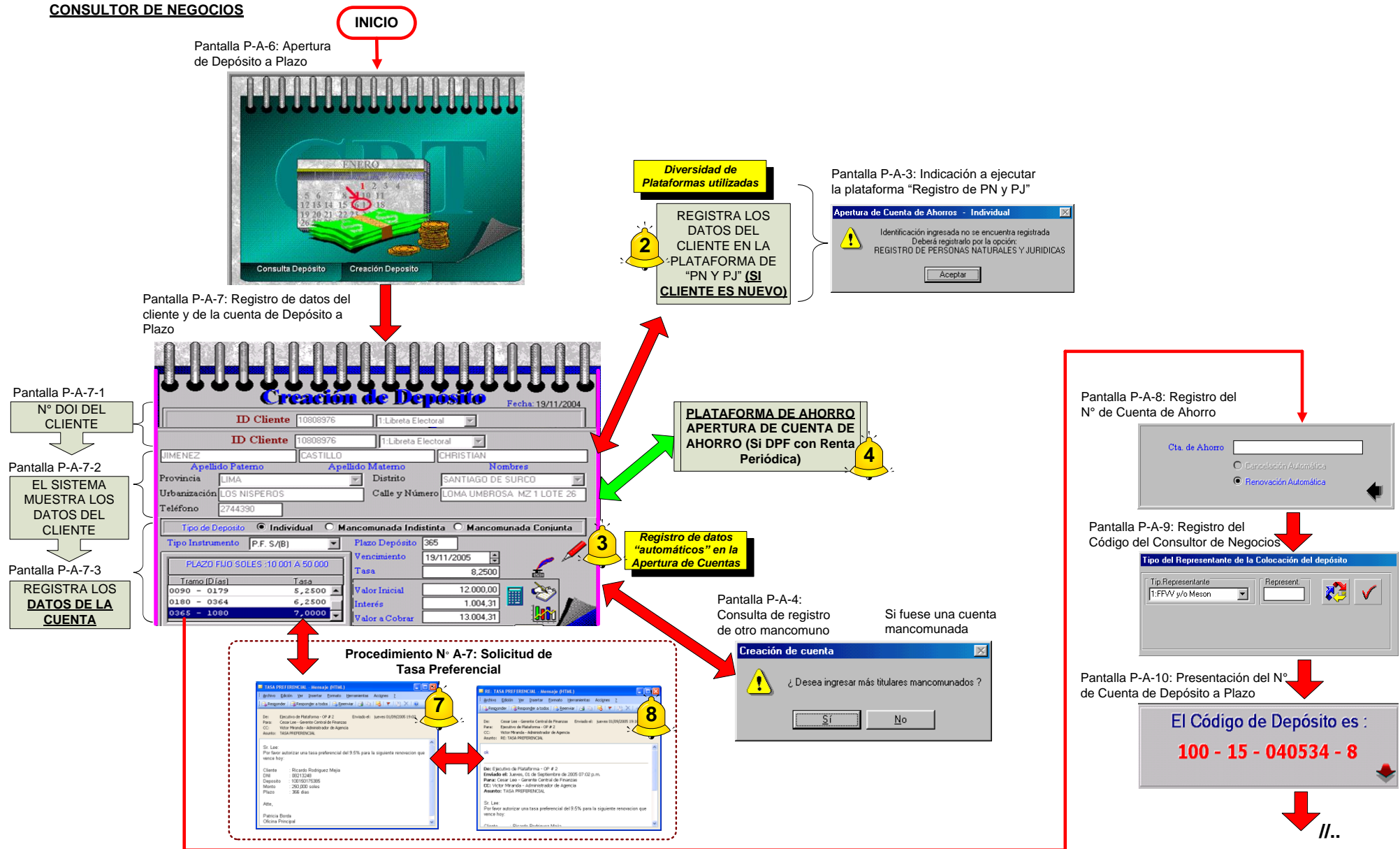
#### 4.6.1.1. Procedimiento N° A-1 "Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural"



Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

## 4.6.1.2. Procedimiento N° A-2 “Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural” (Parte 1 de 2)

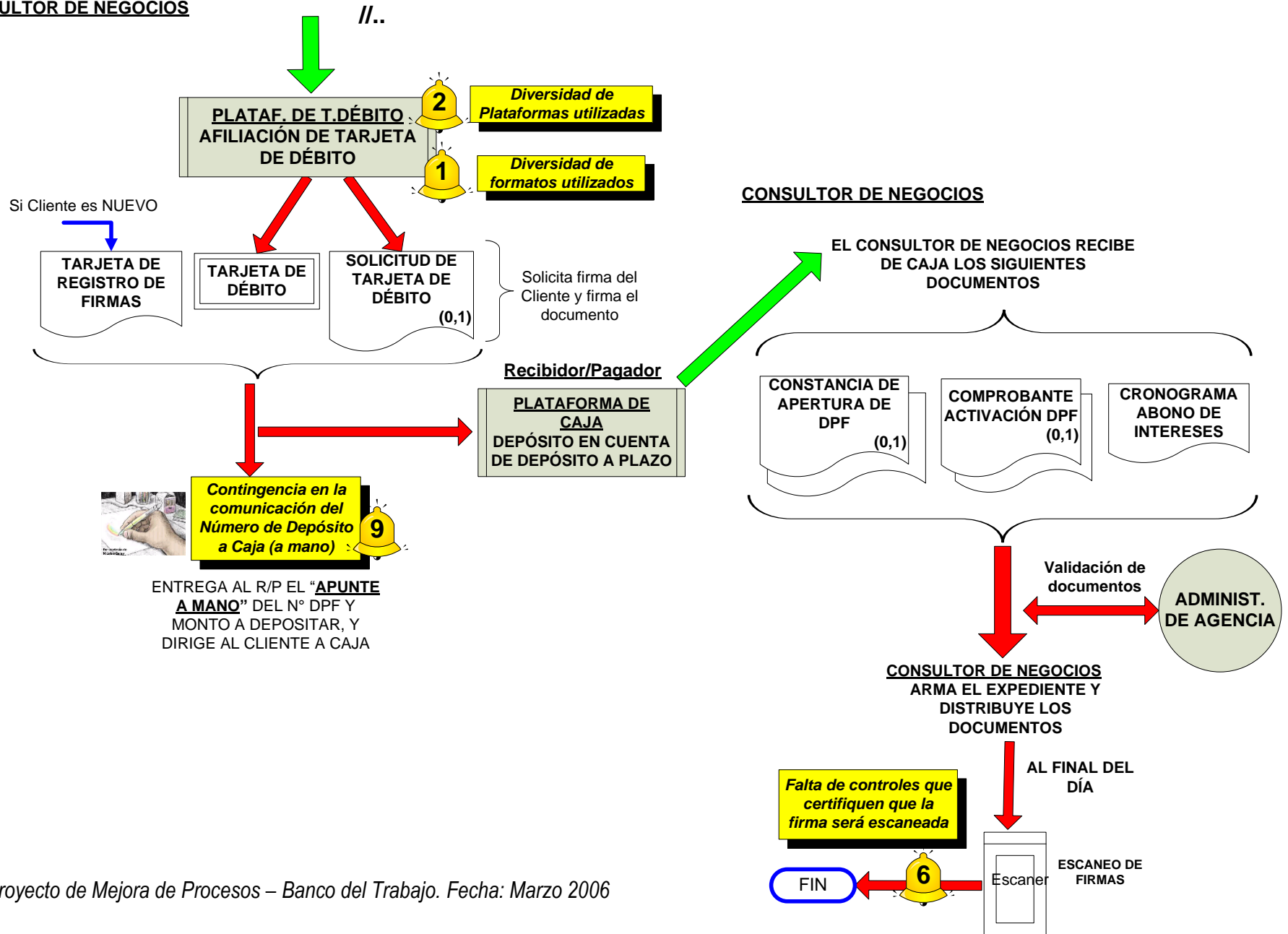
### CONSULTOR DE NEGOCIOS





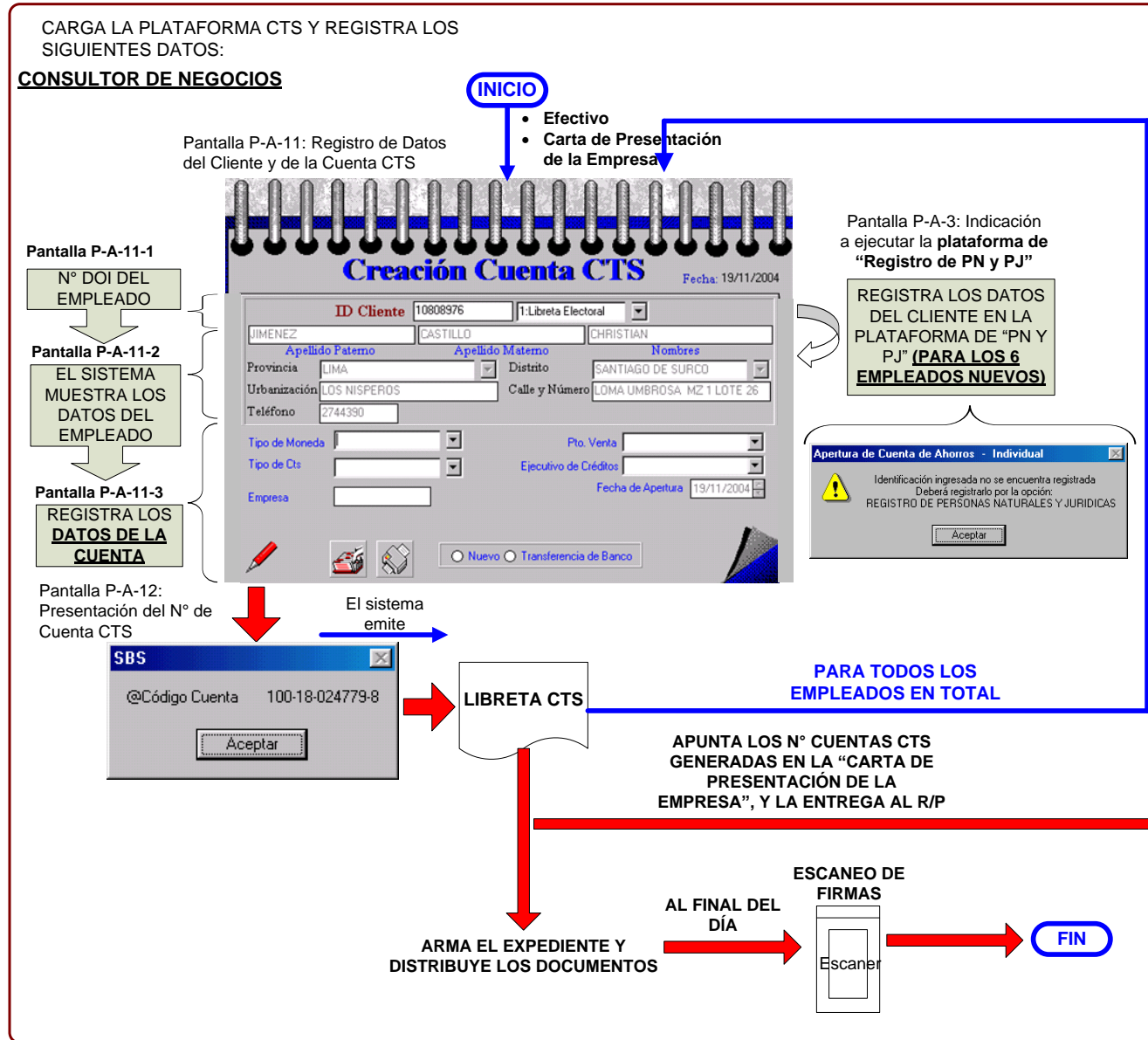
Procedimiento N° A-2 “Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural” (Parte 2 de 2)

CONSULTOR DE NEGOCIOS

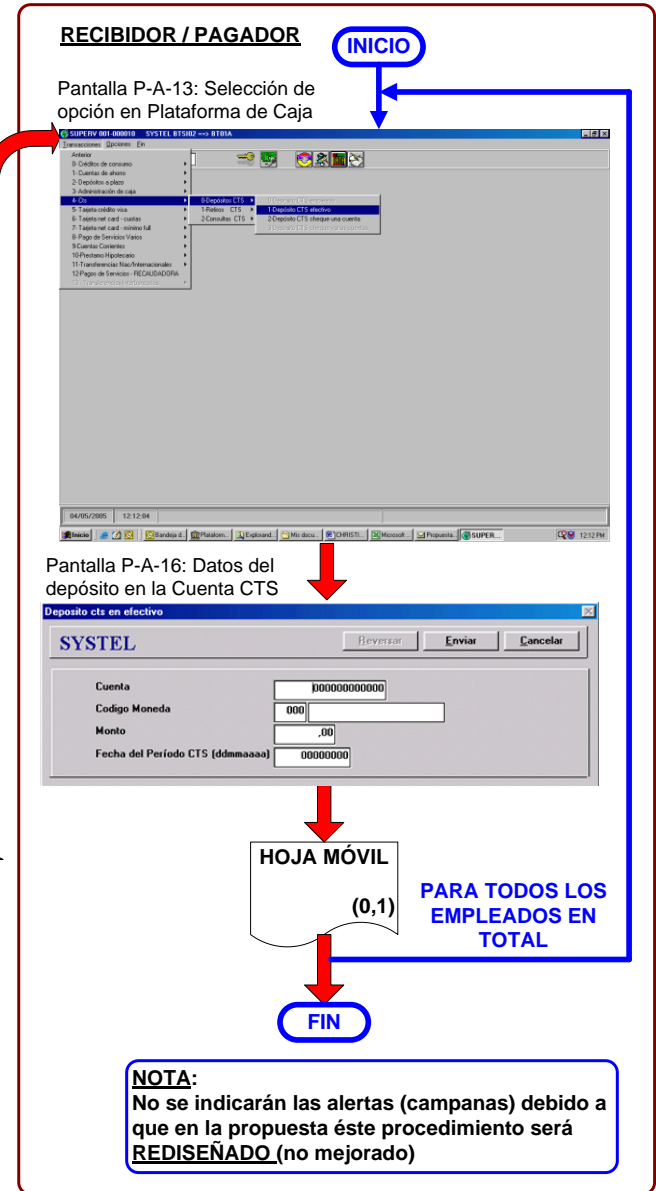


### 4.6.1.3. Procedimiento N° A-3 y N° A-6 “Apertura y Depósito de Cuentas CTS – Persona Natural”

#### Procedimiento N° A-3: Apertura de Cuenta CTS – Persona Natural



#### Procedimiento N° A-6: Depósito en Cuenta CTS – Con Efectivo

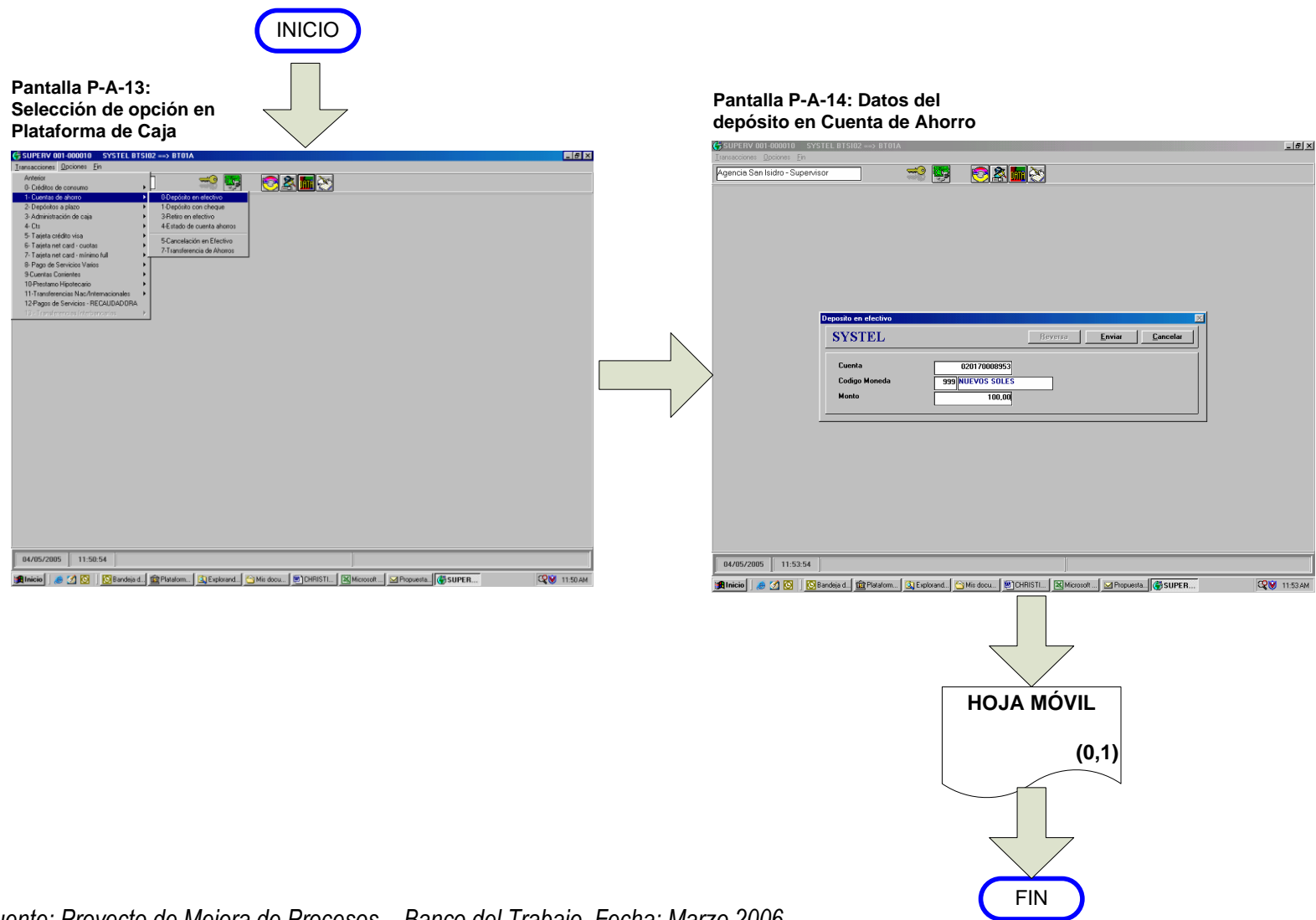


## 4.6.2. Procedimientos de Depósito en Cuenta

### 4.6.2.1. Procedimiento N° A-4 “Depósito en Cuenta de Ahorro – Con Efectivo”

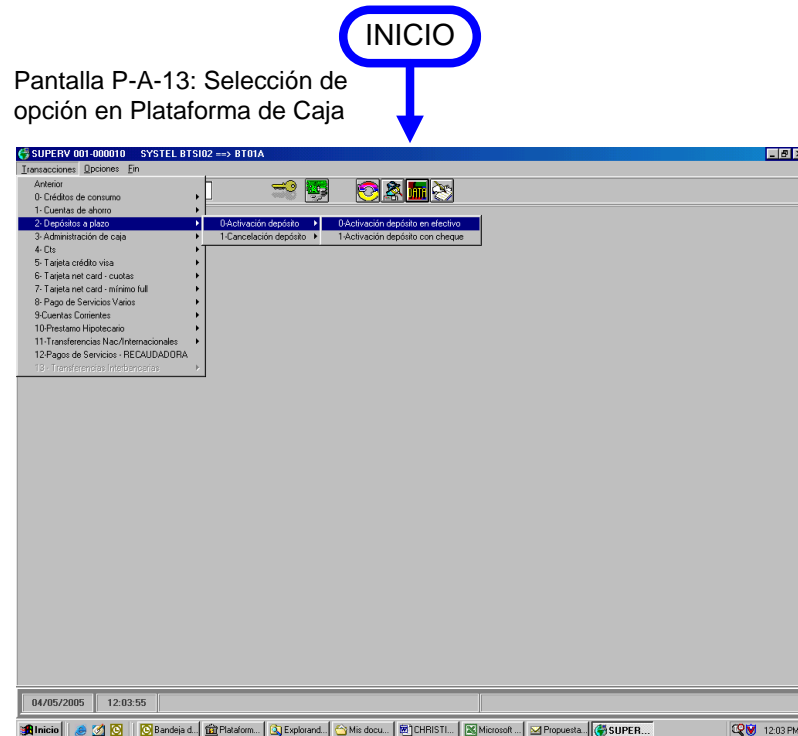
#### RECIBIDOR / PAGADOR

PLATAFORMA UTILIZADA: PLATAFORMA DE CAJA



#### 4.6.2.2. Procedimiento N° A-5 “Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Con Efectivo”

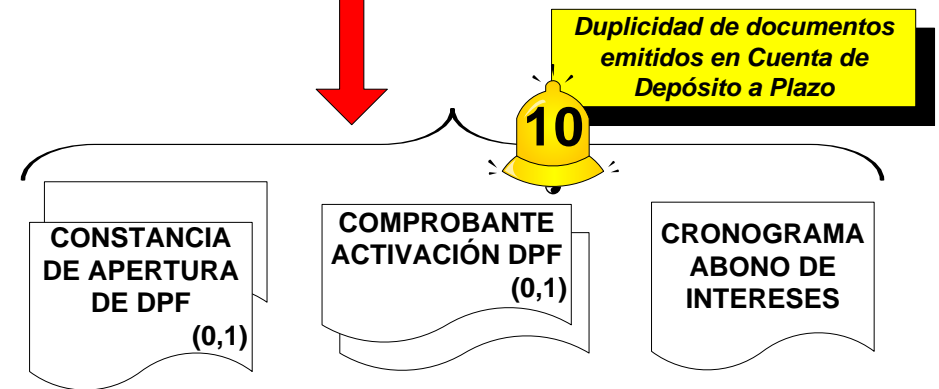
### RECIBIDOR / PAGADOR



Pantalla P-A-15: Datos del depósito en la Cuenta de Depósito a Plazo

The screenshot shows a form titled 'Activacion deposito en efectivo' with the SYSTEL logo and buttons for 'Reversa', 'Enviar', and 'Cancelar'. The form contains the following fields:

Código Depósito	00000000000
Código Moneda	000
Número folio	0000000000
Monto	.00
Cód.DPZ Renovado	00000000000
Tipo de Cobro ITF	0 1 = Efectivo , 2 = Cargo en cuenta de ahorros
Cuenta de Ahorros	00000000000



## 4.6.3. Procedimientos Complementarios

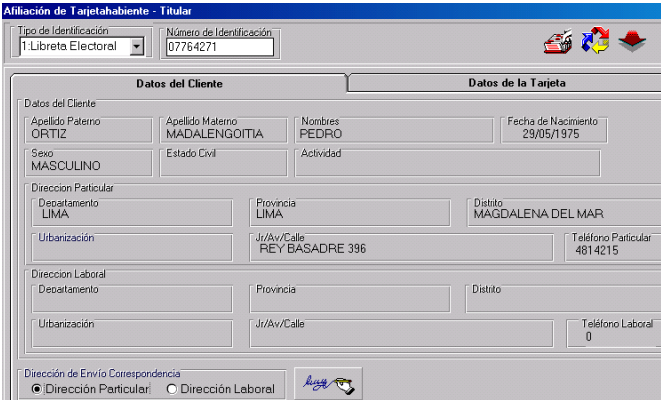
### 4.6.3.1. Procedimiento N° A-8 “Afiliación de Tarjeta de Débito”

**INICIO**

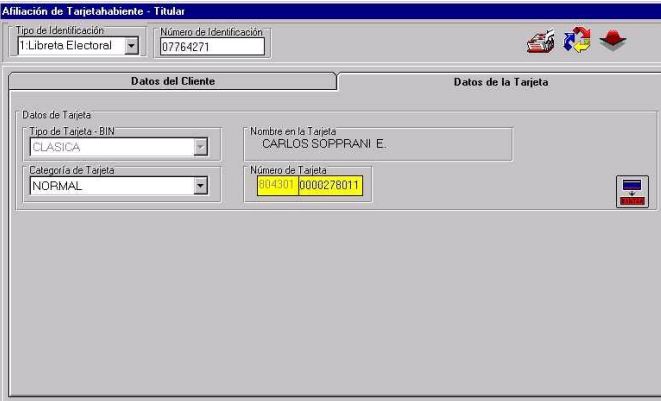
Pantalla P-A-17: Selección de Afiliación a Tarjeta de Débito




Pantalla P-A-18: Datos del Cliente



Pantalla P-A-19: Registro del N° de Tarjeta de Débito



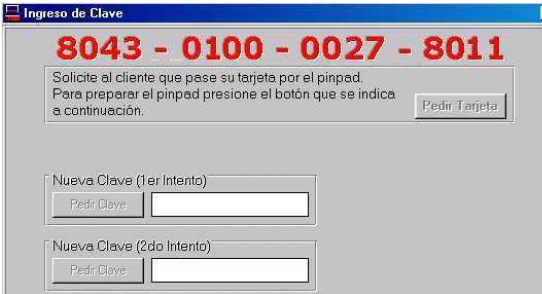
Pantalla P-A-20: Selección de las Cuentas de Ahorros a asociar a la Tarjeta de Débito



Selección de Cuentas Vigentes a Asociar							
	Tipo de Servicio	Fast Cash	Numero de Cuenta	Moneda	Tipo de Cuenta	Fecha de Apertura	Saldo Disponible
1	Cuenta de Ahorros	Si	010170075477	Dolares	Individual	03/01/2002	750.00
2	Cuenta de Ahorros	No	010170033955	Soles	Individual	17/10/1997	0.00
3	Cuenta de Ahorros	No	010170015091	Soles	Individual	10/10/1995	100.00
4	Cuenta de Ahorros	No	100170087741	Soles	Individual	15/07/2002	498.803.30

Cuentas a ser Asociadas				
Nro	Número de Cuenta	Fast Cash	Moneda	Saldo Disponible
1	010170075477	Si	Dolares	750.00
2	010170015091	No	Soles	100.00

Pantalla P-A-21: Registro de la Clave de la Tarjeta de Débito



**SOLICITUD DE  
TARJETA DE  
DÉBITO**  
(0,1)

**FIN**

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

#### 4.7. Inventario de las Pantallas por Procedimiento – Actual

Procedimiento Actual	Código de la pantalla (sistemas actuales)	Nombre de la pantalla
Procedimiento N° A-1: Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural	● Pantalla P-A-1:	Selección del tipo y clase de cuenta de Ahorros a abrir
	● Pantalla P-A-2:	Registro de datos del Cliente y de la Cuenta de Ahorros
	✓ Pantalla P-A-2-1:	Registro del DOI del Cliente
	✓ Pantalla P-A-2-2:	Datos del Cliente
	✓ Pantalla P-A-2-3:	Datos de la Cuenta de Ahorro
	● Pantalla P-A-3:	Indicación a ejecutar la plataforma de “Registro de PN y PJ”
	● Pantalla P-A-4:	Consulta de registro de otro mancomuno
	● Pantalla P-A-5:	Presentación del Número de Cuenta de Ahorro
Procedimiento N° A-2:Apertura de cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural	● Pantalla P-A-3	Indicación a ejecutar la plataforma de “Registro de PN y PJ”
	● Pantalla P-A-4	Consulta de registro de otro mancomuno
	● Pantalla P-A-6:	Apertura de una Cuenta de Depósito a Plazo
	● Pantalla P-A-7:	Registro de datos del Cliente y de la Cuenta de Depósito a Plazo
	✓ Pantalla P-A-7-1:	Registro del DOI del Cliente
	✓ Pantalla P-A-7-2:	Datos del Cliente
	✓ Pantalla P-A-7-3:	Datos de la Cuenta de Depósito a Plazo
	● Pantalla P-A-8:	Registro del Número de Cuenta de Ahorros

	• Pantalla P-A-9:	Registro del Código del Consultor de Negocios
	• Pantalla P-A-10:	Presentación del Número de Cuenta de Depósito a Plazo

Procedimiento N° A-3: Apertura de Cuenta CTS – Persona Natural	• Pantalla P-A-3	Indicación a ejecutar la plataforma de “Registro de PN y PJ”
	• Pantalla P-A-11:	Registro de datos del Cliente y de la Cuenta CTS
	✓ Pantalla P-A-11-1:	Registro del DOI del Cliente
	✓ Pantalla P-A-11-2:	Datos del Cliente
	✓ Pantalla P-A-11-3:	Datos de la Cuenta CTS
	• Pantalla P-A-12:	Presentación del Número de Cuenta CTS

Procedimiento Actual	Código de la pantalla (sistemas actuales)	Nombre de la pantalla
Procedimiento N° A-4: Depósito en Cuenta de Ahorro – Con Efectivo	• Pantalla P-A-13:	Selección de opción en Plataforma de Caja
	• Pantalla P-A-14:	Datos del depósito en la Cuenta de Ahorro
Procedimiento N° A-5: Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Con Efectivo	• Pantalla P-A-13	Selección de opción en Plataforma de Caja
	• Pantalla P-A-15	Datos del depósito en la Cuenta de Depósito a Plazo
Procedimiento N° A-6: Depósito en Cuenta CTS – Con Efectivo	• Pantalla P-A-13	Selección de opción en Plataforma de Caja
	• Pantalla P-A-16	Datos del depósito en la Cuenta CTS
Procedimiento N° A-7: Solicitud de Tasa Preferencial	---	Actualmente, este procedimiento se efectúa vía correo electrónico, no a través de una plataforma actual
Procedimiento N° A-8: Afiliación de Tarjeta de Débito	• Pantalla P-A-17	Selección de Tipo de Afiliación de la Tarjeta de Débito
	• Pantalla P-A-18	Registro de los datos del Cliente
	• Pantalla P-A-19	Registro del Número de Tarjeta de Débito
	• Pantalla P-A-20	Selección de las cuentas de ahorro a asociar a la Tarjeta de Débito
	• Pantalla P-A-21	Registro de la clave de la tarjeta de Débito

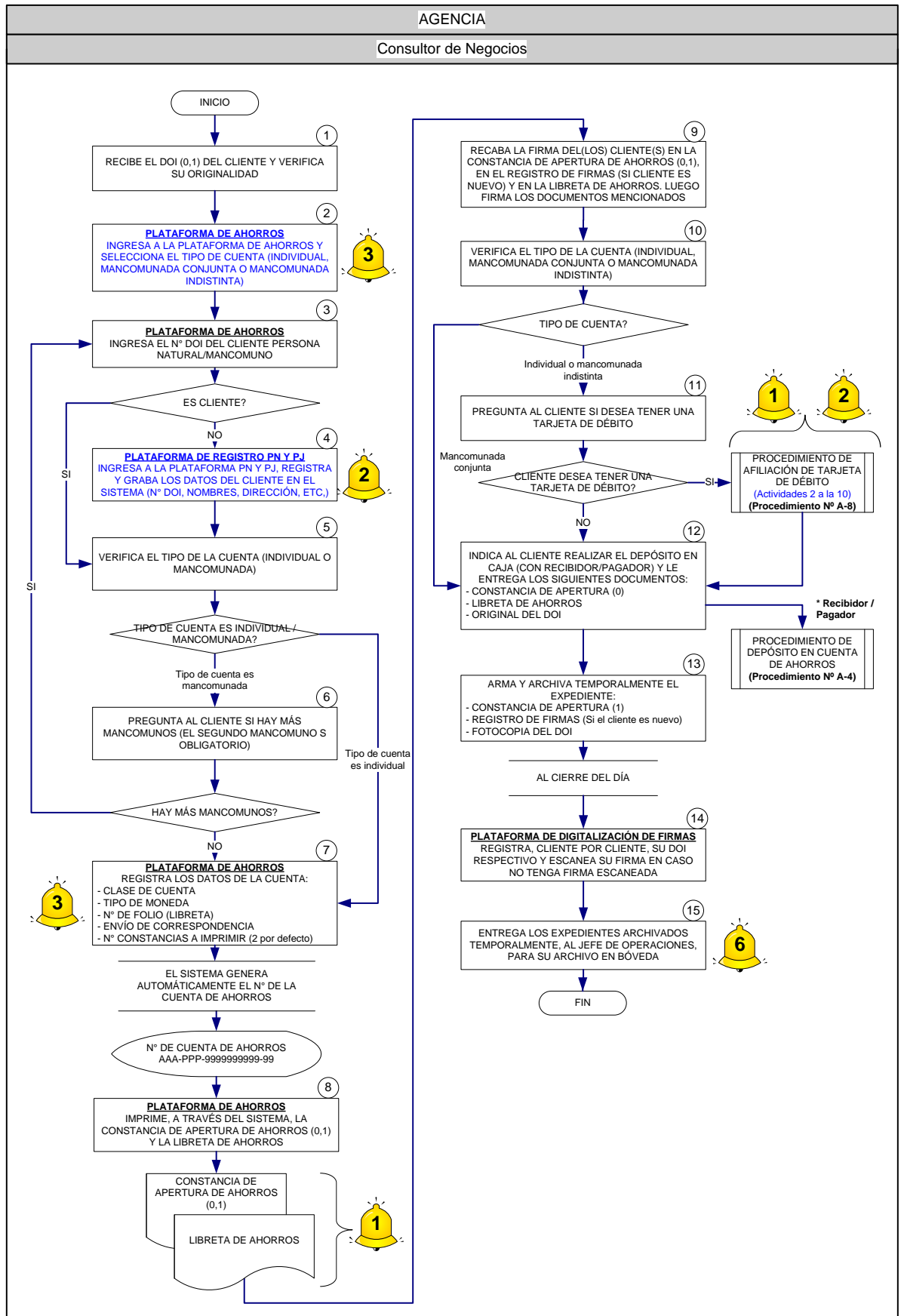




## 4.8. Detalle de los procedimientos de Apertura de Cuenta

### 4.8.1. Procedimiento N° A-1: “Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural”

#### 4.8.1.1. Flujograma



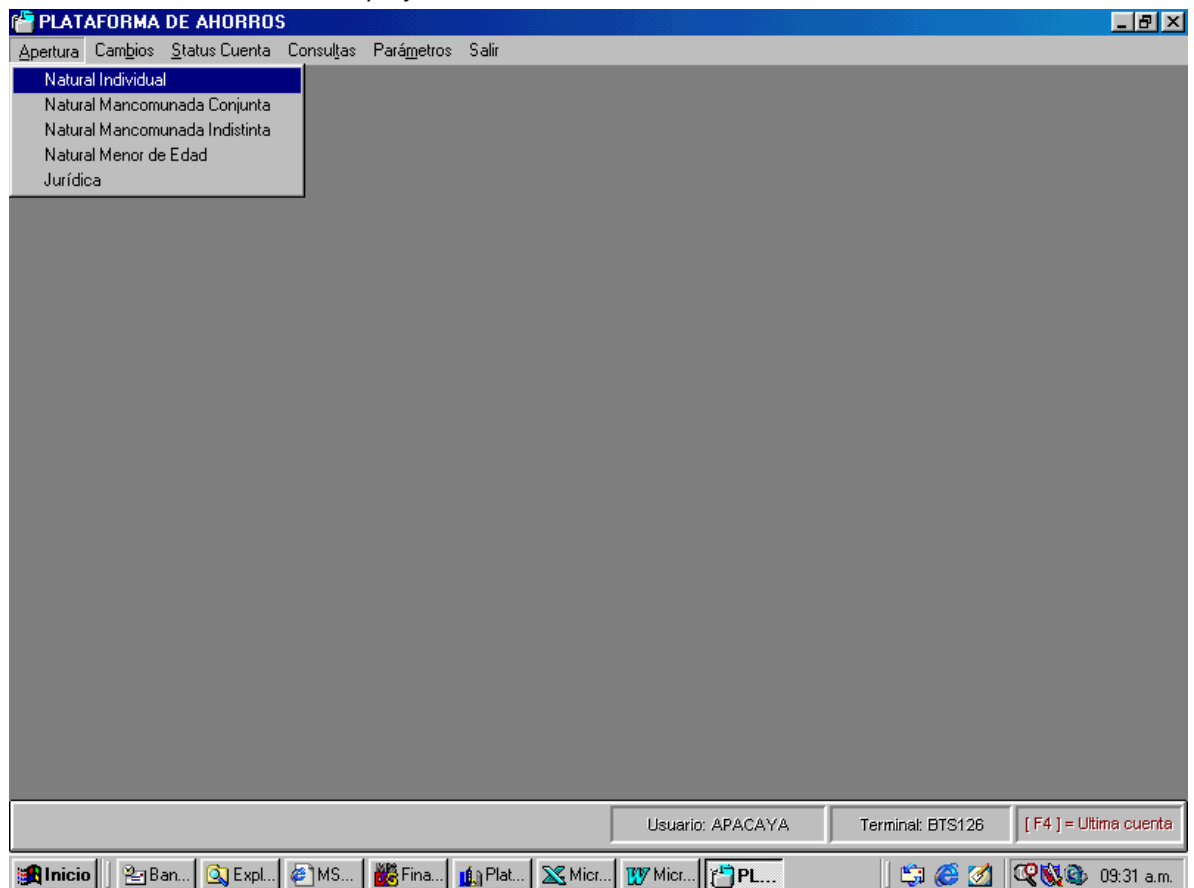
#### 4.8.1.2. Descripción del procedimiento

### AGENCIA

#### Consultor de Negocios

1. Recibe el Documento Oficial de Identidad (DOI) (0,1) del Cliente y verifica su originalidad.
2. Ingresa a la Plataforma de Ahorros y selecciona el Tipo de Cuenta (Individual, mancomunada conjunta o mancomunada indistinta), tal como se muestra en la siguiente pantalla.

*Pantalla P-A-1: Selección del tipo y clase de cuenta de Ahorros a abrir*



*Fuente: Plataforma de Ahorros – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

3. Ingresa el número de DOI del cliente persona natural / mancomunado:


### Pantalla P-A-2-1: Registro del DOI del Cliente

Apertura de Cuenta de Ahorros - Individual

Identificación del titular

Tipo de identificación: 1. L.E. / D.N.I.

Nº identificación: 10808976




Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

### No es cliente del Banco

4. Registra y graba los datos del cliente, a través de la Plataforma de “Registro de Personas Naturales y Jurídicas”, como lo indica la siguiente pantalla. Continúa con la actividad **número 5**.

Pantalla P-A-3: Indicación a ejecutar la plataforma de “Registro de PN y PJ”

Apertura de Cuenta de Ahorros - Individual

 Identificación ingresada no se encuentra registrada  
Deberá registrarla por la opción:  
REGISTRO DE PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS

Aceptar

Fuente: Plataforma de Ahorros – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

### Si es cliente del Banco

El sistema muestra los datos registrados del cliente, como se indica en la siguiente pantalla:

Pantalla P-A-2-2: Datos del Cliente

Datos del titular

Apellido Paterno: JIMENEZ

Apellido Materno: CASTILLO

Nombres: CHRISTIAN

Fecha nac.: 27/05/2004

Sexo:  Masculino  Femenino

Estado civil: SOLTERO

Actividad: DEPENDIENTE

Datos del Cónyuge

Tipo de identificación: 1. L.E. / D.N.I.

Nº identificación:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Nombres:

Fecha de nacimiento:

Sexo:  Masculino  Femenino

Estado civil:

Actividad:

Dirección particular del titular

Departamento: LIMA

Provincia: LIMA

Distrito: SANTIAGO DE SURCO

Urbanización: LOS NISPEROS

Jr / Av / Calle Nº / Int / Mz / Lote / Etapa: LOMA UMBROSA MZ 1 LOTE 26

Teléfono: 2744390

Referencia de Dirección:

Dirección Email: CHRIS\_JIM1@HOTMAIL.COM

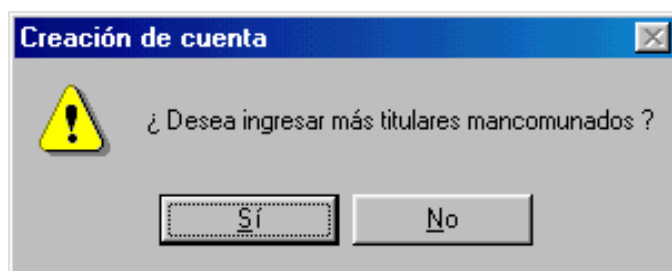
*Fuente: Plataforma de Ahorros – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

5. Verifica el Tipo de Cuenta (individual, mancomunada conjunta o mancomunada indistinta)

#### **Tipo de cuenta es mancomunada (conjunta o indistinta)**

6. Indica en el sistema si hay más clientes mancomunados a registrar en el sistema (el segundo mancomuno debe ser ingresado obligatoriamente), tal como se indica en la siguiente pantalla:
  - En caso hayan más clientes mancomunados a registrar en el sistema, prosigue con la actividad **número 3**.
  - En caso todos los mancomunados hayan sido registrados en el sistema, prosigue con la actividad **número 7**.

*Pantalla P-A-4: Consulta de registro de otro mancomuno*





*Fuente: Plataforma de Ahorros – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

#### **Tipo de cuenta es individual**

7. Registra, a través de la Plataforma de Ahorros, los datos de la cuenta, como se indica en la siguiente pantalla:
  - Tipo de moneda (soles o dólares)
  - Tipo de Cliente (Cuenta Normal, Regalona, Mi Vivienda, etc)
  - Envío de correspondencia.
  - Número de folio (Libreta de Ahorros)
  - Número de constancias a imprimir (2 por defecto)

*Pantalla P-A-2-3: Datos de la Cuenta de Ahorros*

**Datos de la cuenta**

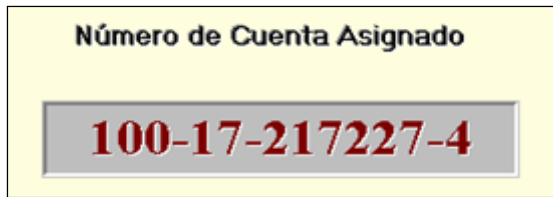
Moneda Soles	Tipo de Cliente NORMAL	Envío de correspondencia <input type="radio"/> Sin Estado de Cuenta <input type="radio"/> Dirección particular <input checked="" type="radio"/> Dirección laboral <input type="radio"/> Otros (Otra dirección del cliente)	Nº de folio libreta 123456789	Nº Copias de Ficha 2	 
-----------------	---------------------------	--	----------------------------------	-------------------------	--

*Fuente: Plataforma de Ahorros – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

**El sistema genera automáticamente el N° de la cuenta de ahorros**

Tal como se indica en la siguiente pantalla.

*Pantalla P-A-5: Presentación del Número de Cuenta de Ahorro*



*Fuente: Plataforma de Ahorros – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

8. Imprime, a través del sistema:

- La Constancia de Apertura de Ahorros (0,1) (ANEXO 1), y
- La Libreta de Ahorros (ANEXO 7)

9. Recaba la firma de(los) cliente(s):

- En La Constancia de Apertura de Ahorros (0,1) (ANEXO 1),
- En la Tarjeta de Registro de Firmas (si cliente es nuevo) (ANEXO 3), y
- En la Libreta de Ahorros (ANEXO 7),

luego firma y sella los documentos mencionados.

10. Verifica el tipo de cuenta (individual, mancomunada conjunta o mancomunada indistinta)

Tipo de cuenta es individual o mancomunada indistinta

11. Pregunta al cliente si desea tener una Tarjeta de Débito.

- En caso que el cliente desee una Tarjeta de Débito, efectúa el Procedimiento N° A-8 “**Afiliación de Tarjeta de Débito**”. Luego prosigue con la actividad **número 12**.
- En caso el cliente no desee una Tarjeta de Débito, prosigue con la actividad **número 12**.

Tipo de cuenta es mancomunada conjunta

12. Indica al cliente realizar el depósito en Caja (con Recibidor/Pagador) y le entrega los siguientes documentos:

- Constancia de Apertura de Ahorros (0) (ANEXO 1)
- Libreta de Ahorros (ANEXO 7)
- Original del DOI,

Luego realiza el Procedimiento N° A-4 “**Depósito en Cuenta de Ahorro – En Efectivo**”.

13. Arma y archiva temporalmente el expediente:

- Constancia de Apertura de Ahorros (1) (ANEXO 1)
- Tarjeta de Registro de Firmas (si el cliente es nuevo) (ANEXO 3)
- Fotocopia del DOI

**Al cierre del día**

14. Registra, cliente por cliente, su DOI respectivo y escanea su firma en caso no tenga firma escaneada, a través la Plataforma de Digitalización de Firmas.

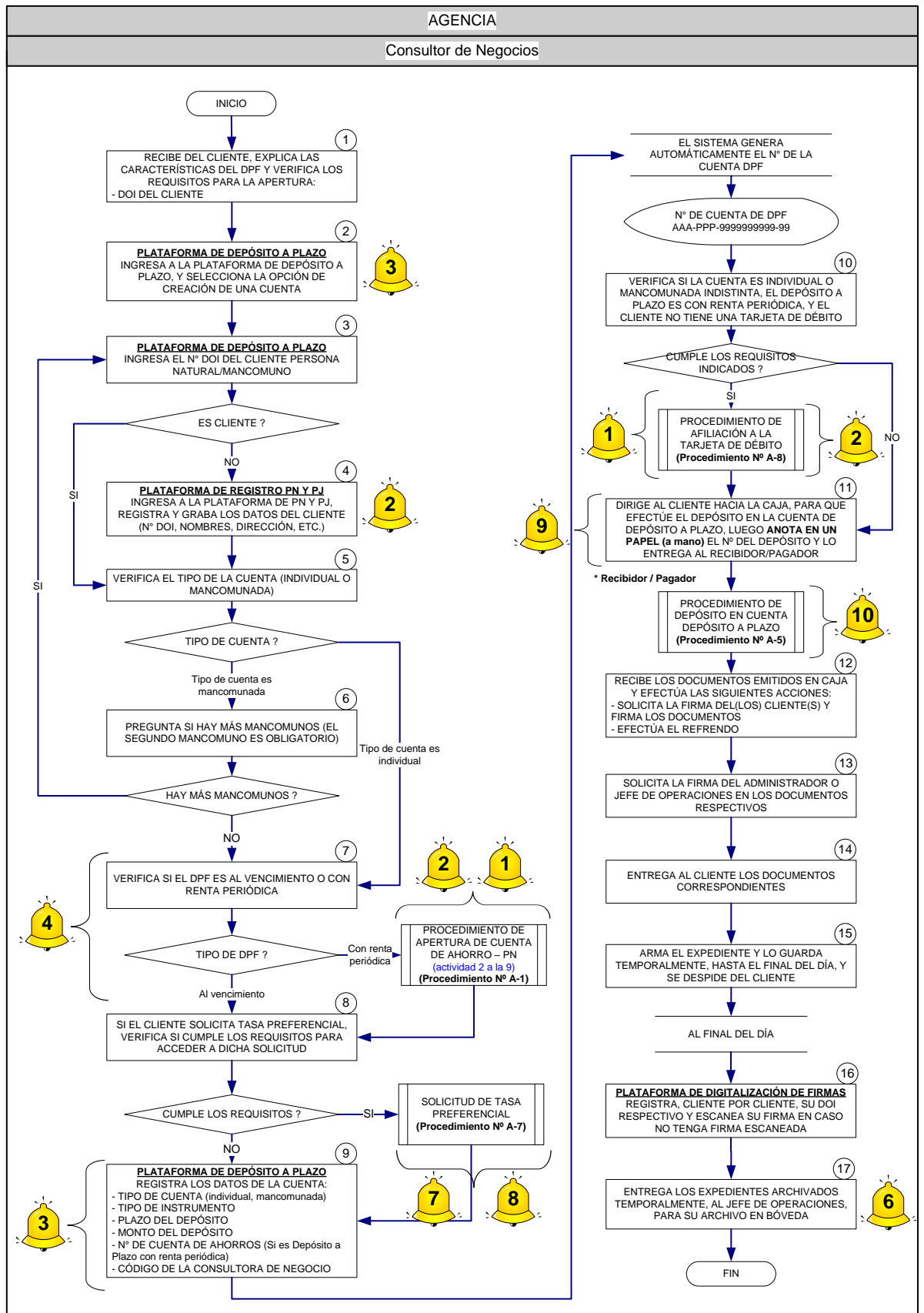
15. Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones de Agencia, para su archivo en bóveda.

Termina el procedimiento.



## 4.8.2. Procedimiento N° A-2: “Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural”

### 4.8.2.1. Flujoograma



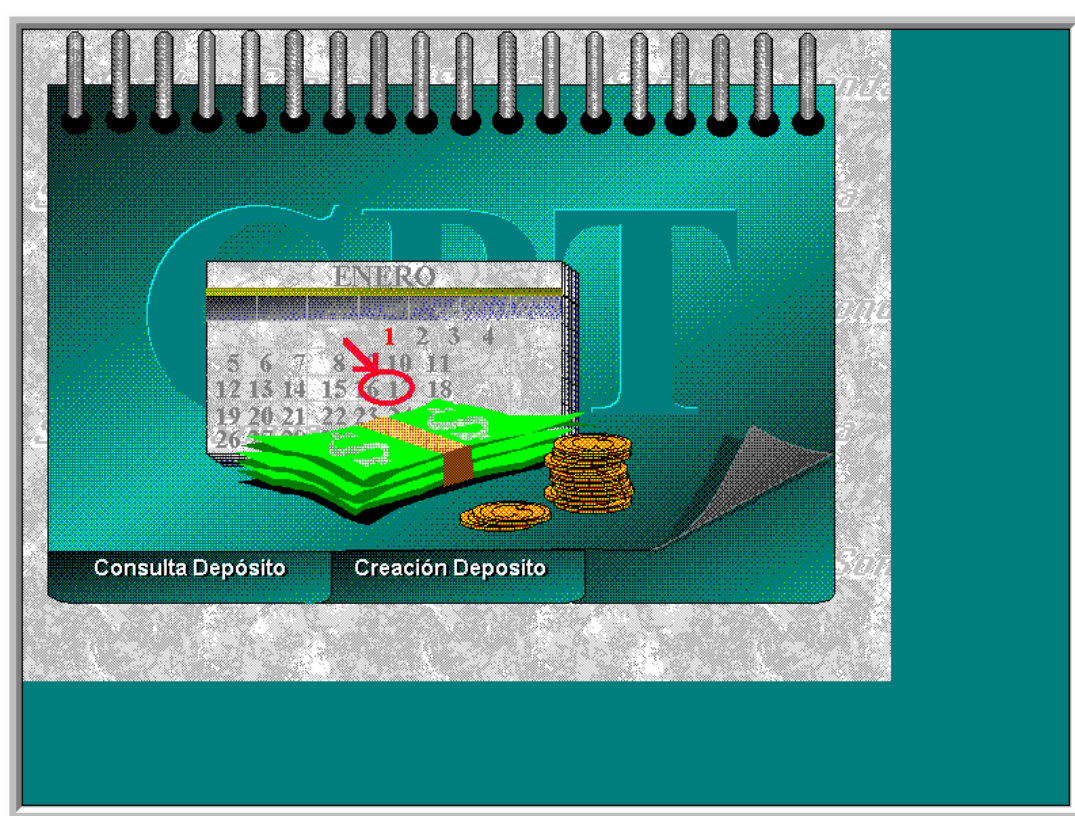
#### 4.8.2.2. Descripción del procedimiento

##### AGENCIA

##### Consultor de Negocios

1. Recibe del cliente su Documento Oficial de Identidad (DOI) (0,1), y le explica las características de la cuenta de Depósito a Plazo.
2. Ingresa a la Plataforma de Depósito a Plazo y selecciona la opción de Creación de una cuenta de Depósito a Plazo, tal como se muestra en la siguiente pantalla.

*Pantalla N° P-A-6: Apertura de una Cuenta de Depósito a Plazo*



*Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

3. Ingresa el número de DOI del cliente persona natural (individual o mancomuno)

*Pantalla N° P-A-7-1: Registro del DOI del Cliente*

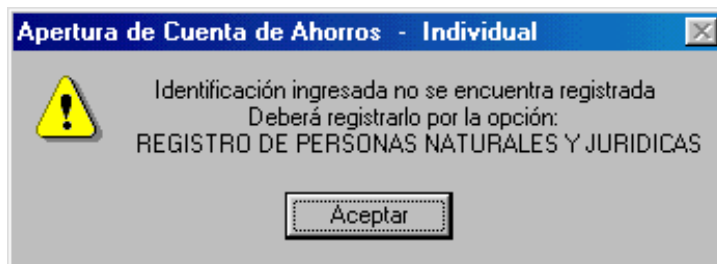


*Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

### **No es cliente del Banco**

4. Registra y graba los datos del cliente, a través de la Plataforma de “Registro de Personas Naturales y Jurídicas”, tal como lo indica la siguiente pantalla. Continúa con la actividad **número 5**.

*Pantalla N° P-A-3: Indicación a ejecutar la plataforma de “Registro de PN y PJ”*



*Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

### Si es cliente del Banco

El sistema muestra los datos registrados del cliente, como se indica en la siguiente pantalla:

*Pantalla N° P-A-7-2: Datos del Cliente*



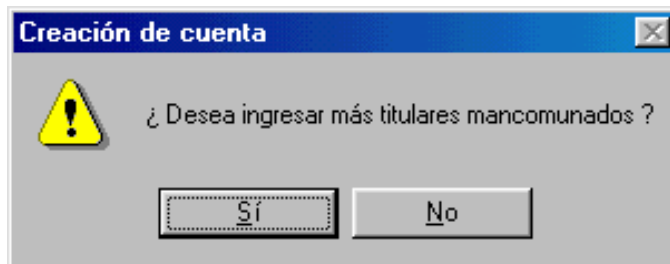
*Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

5. Verifica el Tipo de la Cuenta (individual o mancomunada)

Tipo de cuenta es mancomunada

6. Pregunta si hay más clientes mancomunados a registrar en el sistema (el segundo mancomuno debe ser ingresado obligatoriamente), tal como se indica en la siguiente pantalla.

*Pantalla N° P-A-4: Consulta de registro de otro mancomuno*



*Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

- En caso hayan más clientes mancomunados a registrar en el sistema, prosigue con la actividad **número 3**.
- En caso todos los mancomunados hayan sido registrados en el sistema, prosigue con la actividad **número 7**.

Tipo de cuenta es individual

7. Verifica si el depósito a plazo es al vencimiento o con renta periódica.
  - En caso el Depósito a Plazo sea Clase de Cuenta “Al Vencimiento”, prosigue con la actividad **número 8**.
  - En caso el Depósito a Plazo sea Clase de Cuenta “Renta Periódica”, realiza el Procedimiento N° A-1 “**Apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural**” (actividades de la 2 a la 9). Luego prosigue con la actividad **número 8**.
8. Si el cliente solicita Tasa Preferencial, verifica si el monto y plazo del depósito cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud.
  - En caso la solicitud de tasa preferencial cumpla los requisitos, realiza el Procedimiento N° A-7 “**Solicitud de Tasa Preferencial**”. Prosigue con la actividad **número 9**.
  - En caso la solicitud de tasa preferencial no cumpla los requisitos, le indica al cliente que no puede solicitar la tasa preferencial y le explica el motivo. Prosigue con la actividad **número 9**.

9. Registra, a través de la Plataforma de Depósito a Plazo, los Datos de la cuenta de Depósito a Plazo.  
Los Datos de la cuenta son los siguientes:

Datos de la Cuenta	Descripción
Tipo de Cuenta	<u>Opciones (elegir sólo una opción):</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Individual</li> <li>Mancomunada Conjunta</li> <li>Mancomunada Indistinta</li> </ul>
Tipo de Instrumento (Clase de Cuenta – Moneda – Instrumento seleccionado)	<u>Opciones (elegir sólo una opción):</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>P.F. S/. A</li> <li>P.F. S/. B</li> <li>P.F. S/. C</li> <li>P.F. US\$ A</li> </ul>
<b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Clase de Cuenta puede ser Al Vencimiento (P.F.) o Renta Periódica (R.P.)</li> <li>La Moneda puede ser Soles o Dólares.</li> <li>El Instrumento seleccionado puede ser A, B ó C <b>(1)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>R.P. S/. A</li> <li>R.P. S/. B</li> <li>R.P. S/. C</li> <li>R.P. US\$ A</li> </ul>
Plazo del Depósito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar el plazo exacto, el cual pertenezca al rango del plazo seleccionado en “Tipo de Instrumento”.</li> </ul>
Monto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar el monto exacto, el cual pertenezca al rango de monto seleccionado en “Tipo de Instrumento”.</li> </ul>

- (1) El Instrumento seleccionado indica el rango del Monto del Depósito a Plazo que se va a efectuar, tal como se presenta en la siguiente tabla (los valores de Tasa de Interés son sólo de ejemplos)

Plazo (días)	TIPO DE INSTRUMENTO			
	Depósitos en Moneda Nacional			Depósitos en Moneda Extranjera
	Instrumento A	Instrumento B	Instrumento C	Instrumento A

	Menores a S/. 25,000	De S/. 25,001 a S/. 50,000	Mayores a S/. 50,000	Mayores a US\$ 5,000
30 – 59	3.00%	3.25%	3.50%	2.75%
60 – 89	3.00%	3.25%	3.50%	3.00%
90 – 179	4.75%	5.00%	5.25%	3.50%
180 – 364	5.25%	5.75%	6.25%	3.75%
365 – 1090	6.75%	7.25%	<b>7.75%</b>	4.00%

Se presenta la pantalla de la Plataforma de Depósito a Plazo, en la cual se solicita los Datos de la Cuenta.

Pantalla N° P-A-7-3: Datos de la Cuenta de Depósito a Plazo

Tramo (Días)	Tasa
0090 - 0179	5,2500
0180 - 0364	6,2500
0365 - 1080	7,0000

Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

Una vez registrado los Datos de la Cuenta, el sistema de Depósito a Plazo solicita el registro de los siguientes datos:

- Número de la Cuenta de Ahorros (si es Depósito a Plazo es Clase de Cuenta “Renta Periódica”)

Pantalla N° P-A-8: Registro del Número de Cuenta de Ahorros

Cta. de Ahorro

Cancelación Automática

Renovación Automática

Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

- Código del Consultor de Negocios

Pantalla N° P-A-9: Registro del Código del Consultor de Negocios

Tipo del Representante de la Colocación del depósito

Tip. Representante: 1:FFW y/o Meson

Represent.:

Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006



## El sistema genera automáticamente el número de la Cuenta de Depósito a Plazo

Tal como se indica en la siguiente pantalla.

*Pantalla N° P-A-10: Presentación del Número de Cuenta de Depósito a Plazo*



*Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

10. Verifica si se cumplen todos los requisitos siguientes:

- Que el Tipo de Cuenta sea Individual o Mancomunada Indistinta,
- Que el Clase de Cuenta sea “Renta Periódica”, y
- Que el cliente no tenga asignada una Tarjeta de Débito.

y prosigue según los siguientes resultados:

- En caso cumpla todos los requisitos indicados, realiza el Procedimiento N° A-8 “**Afiliación de Tarjeta de Débito**”. Luego prosigue con la actividad **número 11**.
- En caso no cumpla alguno de los requisitos indicados, prosigue con la actividad **número 11**.

11. Dirige al cliente hacia la Caja, para que efectúe el depósito en la cuenta del Depósito a Plazo. Luego anota **en un papel (a mano)** el Número del Depósito a Plazo y lo entrega al Recibidor/Pagador, para que proceda a efectuar el Depósito. Efectúa el Procedimiento N° A-5 “**Depósito en cuenta de Depósito a Plazo**”.

Hasta que el cliente haya efectuado el depósito

12. Recibe del Recibidor/Pagador los siguientes documentos:

- Constancia de Apertura de Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 4)
- Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 5)
- Cronograma de Abono de Intereses (si el Depósito a Plazo es con renta periódica) (ANEXO 6),

Y efectúa las siguientes acciones:

- Solicita la firma del(los) cliente(s) en la Constancia de Apertura de Depósito a Plazo (0,1) y en el Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (0,1)
- Efectúa el refrendo en la Constancia de Apertura de Depósito a Plazo (0,1) y en el Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (0,1)

13. Solicita la firma del Administrador o Jefe de Operaciones en los siguientes documentos:

- Constancia de Apertura de Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 4)
- Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 5)
- Tarjeta de Registro de Firmas (si cliente es nuevo) (ANEXO 3)

14. Entrega al cliente los siguientes documentos:

- Constancia de Apertura del Depósito a Plazo (0) (ANEXO 4)
- Constancia de Apertura de la cuenta de Ahorros (0) (si depósito a plazo es con renta periódica) (ANEXO 1)
- Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (0) (ANEXO 5)
- Cronograma de Abono de Intereses (si Depósito a Plazo es con Renta Periódica) (ANEXO 6)
- Original del(los) DOI(s)

15. Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día.

**Expediente:**

- Constancia de Apertura del Depósito a Plazo (1) (ANEXO 4)
- Constancia de Apertura de la Cuenta de Ahorros (1) (si es Depósito a Plazo con Renta Periódica) (ANEXO 1)
- Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (1) (ANEXO 5)
- Tarjeta de Registro de Firmas (si el cliente es nuevo) (ANEXO 3)
- Fotocopia del (los) DOI(s)

**Al final del día**

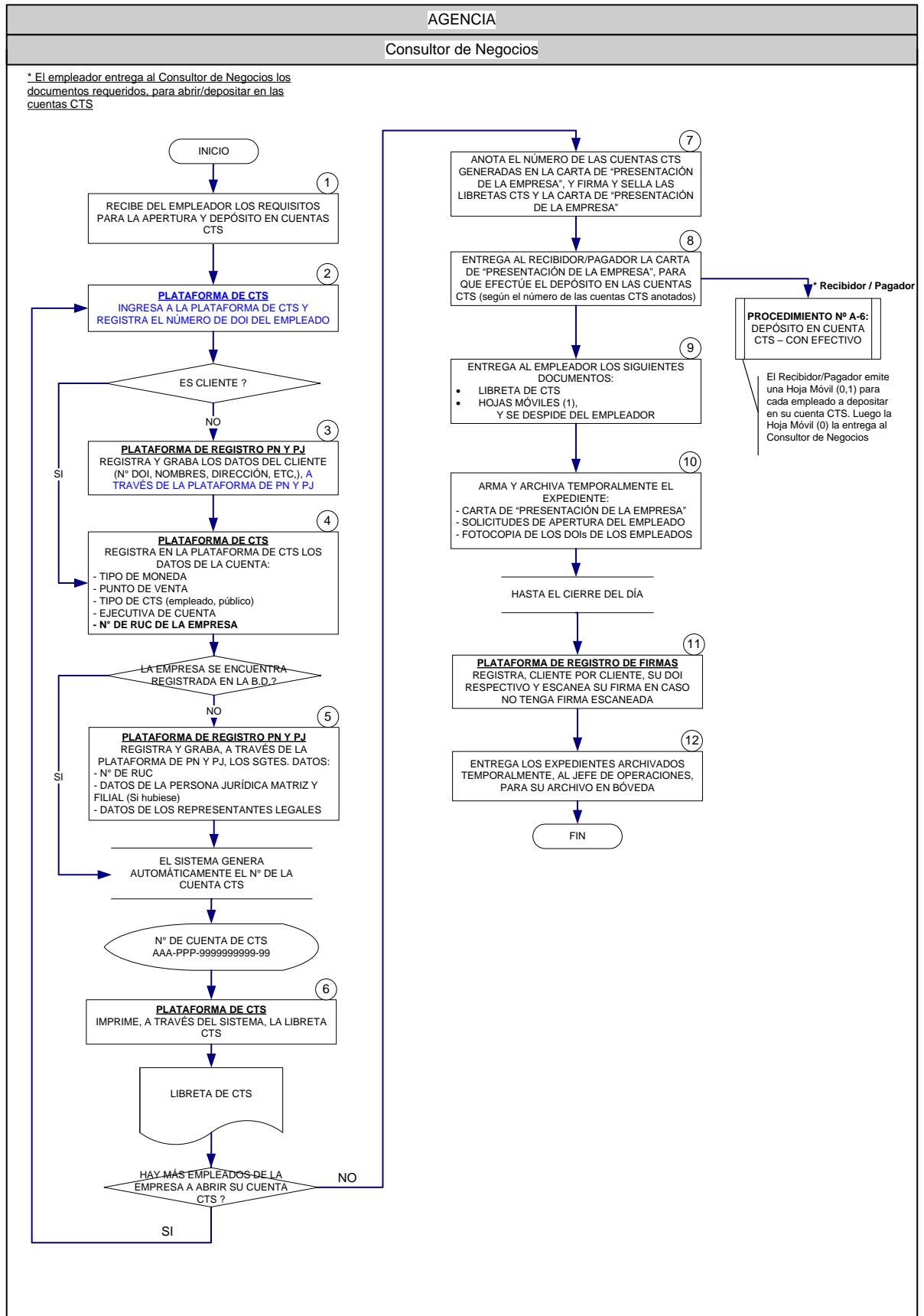
16. Registra, a través de la plataforma de Digitalización de Firmas, el número de DOI de todos los clientes que abrieron su cuenta en el día, y procede a escanear su firma en caso no tenga firma escaneada.

17. Entrega el expediente, guardado temporalmente, al Jefe de Operaciones, para que proceda al almacenamiento del expediente en la bóveda de la agencia.

Termina el procedimiento.

### 4.8.3. Procedimiento N° A-3: “Apertura de Cuentas CTS – Persona Natural”

#### 4.8.3.1. Flujoograma



*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos –  
Derecho del Trabajo, Facultad de Medicina 2008*

**Nota:** en este flujo no se indica las representaciones gráficas de los factores causales, debido a que este procedimiento será rediseñado (no mejorado)

#### **4.8.3.2. Descripción del procedimiento.**

##### **AGENCIA**

##### **Consultor de Negocios**

1. Recibe del Empleador los documentos requeridos para la apertura y depósito en cuentas CTS. Los documentos requeridos son los siguientes:

- Carta de de Presentación de la Empresa: es la carta en la cual se indica los DOIs y nombres de los clientes a los cuales hay que abrir/depositar en la cuenta CTS. Esta carta incluye el monto a depositar a cada empleado (ANEXO 12)
- Solicitud de Apertura y Depósito en cuenta CTS (autorizado y firmado por el empleado)
- Fotocopia de(los) DOI del(los) empleado(s)

2. Ingresa a la Plataforma de CTS, e ingresa el número de DOI del empleado.

*Pantalla N° P-A-11-1: Registro del DOI del Cliente*

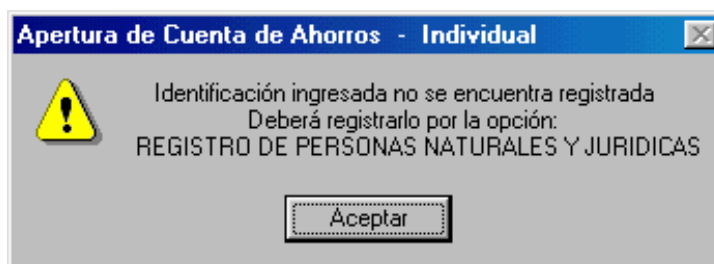


*Fuente: Plataforma CTS – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

### **No es cliente del Banco**

3. Registra y graba los datos del cliente, a través de la Plataforma de “Registro de Personas Naturales y Jurídicas”, tal como se indica en la siguiente pantalla. Continúa con la actividad **número 4**.

*Pantalla N° P-A-3: Indicación a ejecutar la plataforma de “Registro de PN y PJ”*



*Fuente: Plataforma CTS – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

Si es cliente del Banco

El sistema muestra los datos registrados del cliente, como se indica en la siguiente pantalla:

Pantalla N° P-A-11-2: Datos del Cliente

<b>ID Cliente</b> 10808976		1:Libreta Electoral	
JIMENEZ	CASTILLO	CHRISTIAN	
<b>Apellido Paterno</b>		<b>Apellido Materno</b>	
Provincia	LIMA	Distrito	SANTIAGO DE SURCO
Urbanización	LOS NISPEROS	Calle y Número	LOMA UMBROSA MZ 1 LOTE 26
Teléfono	2744390		

Fuente: Plataforma CTS – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

4. Registra, a través de la Plataforma de CTS, los datos de la cuenta:
- Tipo de moneda (soles o dólares)
  - Punto de venta (agencia desde la cual se efectúa la apertura de la cuenta CTS)
  - Tipo de CTS (empleado o público)
  - Ejecutivo de créditos (Código del Consultor de Negocios que realiza la apertura)
  - Empresa (número de RUC de la empresa. La fecha de apertura de la cuenta CTS es la fecha actual por defecto). Pantalla adjunta.

Pantalla N° P-A-11-3: Datos de la Cuenta CTS

Tipo de Moneda		Pto. Venta	
Tipo de Cts		Ejecutivo de Créditos	
Empresa		Fecha de Apertura	19/11/2004
<input type="radio"/> Nuevo <input type="radio"/> Transferencia de Banco			

Fuente: Plataforma CTS – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

El sistema valida si la empresa es cliente del Banco

**La empresa no es cliente del Banco**

5. Registra la empresa a través de la plataforma de “Registro de Personas Naturales y Jurídicas”, mediante el registro de los siguientes datos:

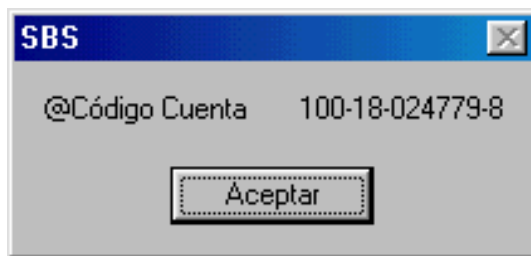
- Número de RUC de la empresa.
- Datos de la persona jurídica matriz o filial (si hubiese filiales)
- Datos de los representantes legales

Luego regresa a la plataforma de “Apertura de CTS” y acepta la operación.

El sistema genera automáticamente el número de la cuenta CTS

Tal como se indica en la siguiente pantalla.

*Pantalla N° P-A-12: Presentación del Número de Cuenta CTS*



*Fuente: Plataforma CTS – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

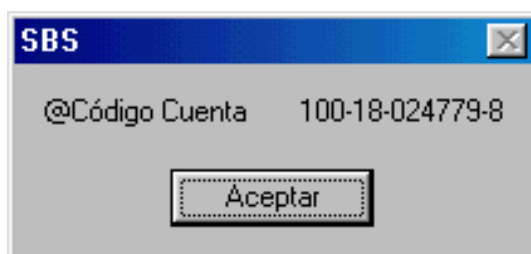
Y prosigue con la **actividad número 6**.

### **La empresa si es cliente del Banco**

El sistema genera automáticamente el número de la cuenta CTS

Tal como se indica en la siguiente pantalla.

*Pantalla N° P-A-12: Presentación del Número de Cuenta CTS*



*Fuente: Plataforma CTS – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

6. Imprime, a través del sistema, la Libreta CTS (ANEXO 8). Luego verifica si hay más empleados de la empresa a abrir su cuenta CTS.

- En caso si hayan más empleados en la empresa, prosigue con la **actividad número 2**.
- En caso no hayan más empleados en la empresa, prosigue con la **actividad número 7**.

7. Efectúa las siguientes acciones:

- Anota el número de las cuentas CTS generadas en la “Carta de Presentación de la Empresa” (ANEXO 12), para cada cliente indicado.
- Firma y sella las Libretas CTS (ANEXO 8) y la “Carta de Presentación de la Empresa” (ANEXO 12)

8. Entrega al Recibidor/Pagador la “Carta de Presentación de la Empresa” (con los número de cuentas CTS anotados) para que efectúe el depósito en las cuentas CTS abiertas. Realiza el Procedimiento N° A-6 “**Depósito en cuenta CTS – Con Efectivo**”. Luego efectúa la **actividad número 9**.

9. Entrega al Empleador los siguientes documentos:

- Libretas de CTS (ANEXO 8)
- Hojas Móviles (1) (generada por el Recibidor/Pagador) (ANEXO 11),

Y se despide del Cliente (Empleador)

10. Arma y archiva temporalmente el expediente:

**Expediente:**

- Carta de Presentación de la Empresa (ANEXO 12)
- Solicitudes de Apertura del Empleado (autorizado y firmado por el empleado)
- Fotocopia del DOI de los empleados.

**Hasta el cierre del día**

11. Registra, cliente por cliente, su DOI respectivo y escanea su firma en caso no tenga firma escaneada, a través la Plataforma de Digitalización de Firmas.

12. Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones de Agencia, para su archivo en bóveda.

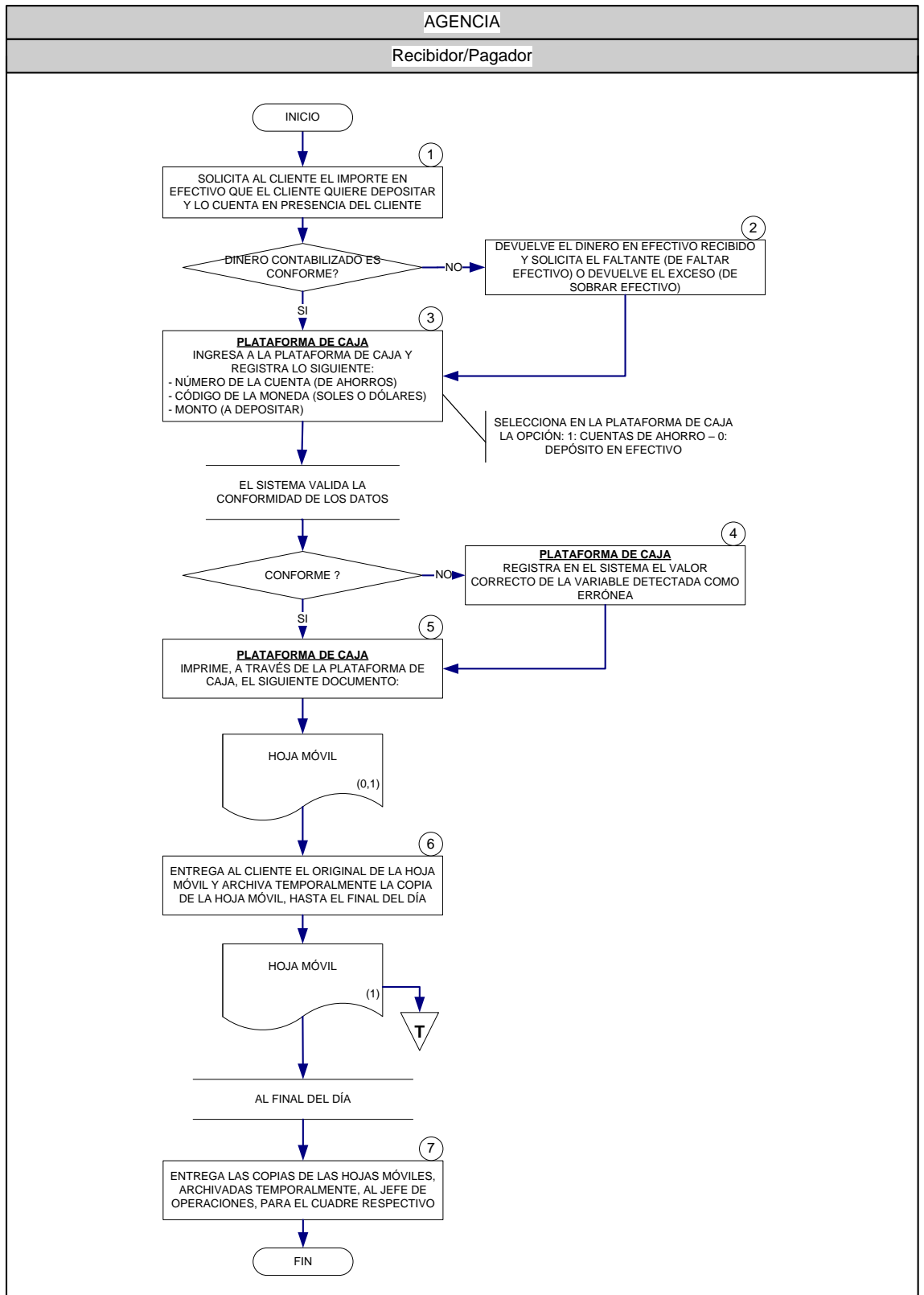
Termina el procedimiento.



## 4.9. Detalle de los procedimientos de Depósito en Cuenta.

### 4.9.1. Procedimiento N° A-4: “Depósito en Cuenta de Ahorro – Con Efectivo”

#### 4.9.1.1. Flujograma



**Nota:** en este flujo no se indica las representaciones gráficas de los factores causales, debido a que este procedimiento no será mejorado, (se utilizará tal cual funciona actualmente)  
*Fuente: Proyecto de Méjora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

#### **4.9.1.2. Descripción del procedimiento**

##### **AGENCIA**

##### **Recibidor/Pagador**

1. Solicita al cliente el importe en efectivo que el cliente quiere depositar en la cuenta de ahorros, y lo cuenta en presencia del cliente para verificar que la cantidad sea exactamente igual al total indicado en la “Carta de Presentación”.

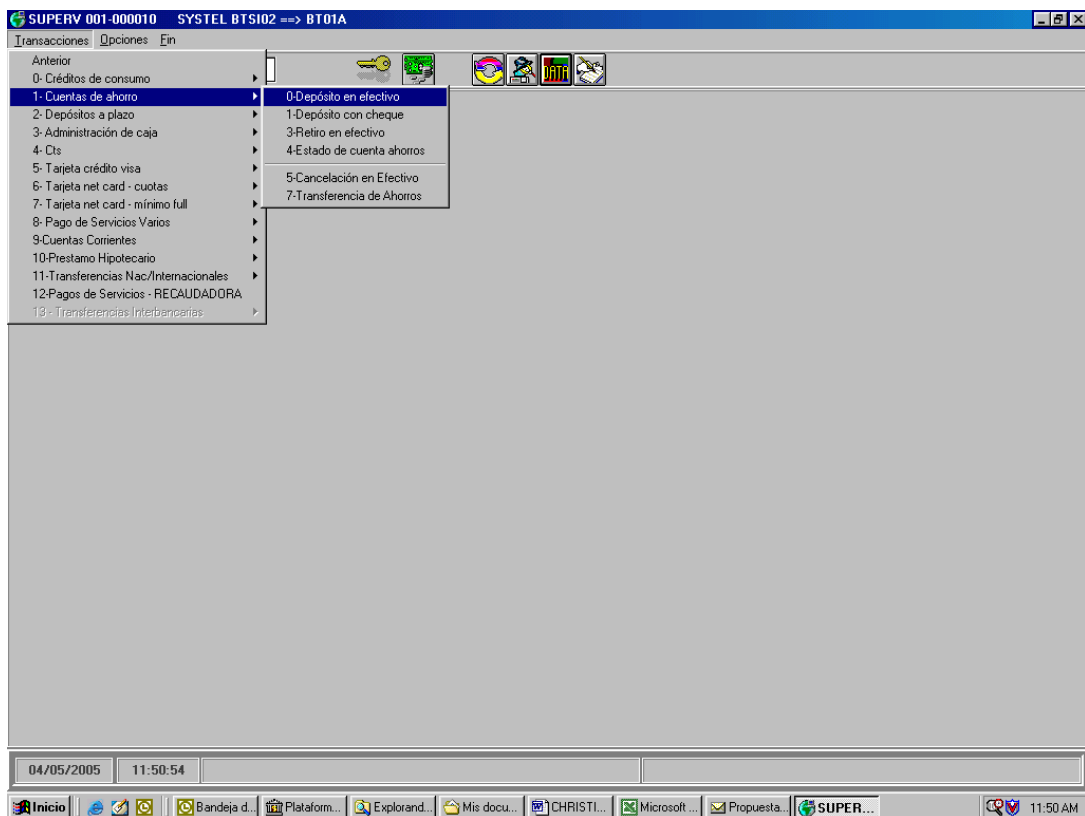
Dinero contabilizado no es conforme

2. Devuelve el dinero en efectivo recibido y solicita el faltante (en caso falte efectivo) o devuelve el exceso (en caso sobre efectivo). Prosigue con la **actividad número 3**.

Dinero contabilizado es conforme

3. Ingresa a la plataforma de Caja y selecciona la opción: 1: Cuentas de ahorro – 0: Depósito en efectivo.

*Pantalla N° P-A-13: Selección de opción en Plataforma de Caja*



*Fuente: Plataforma de Caja – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

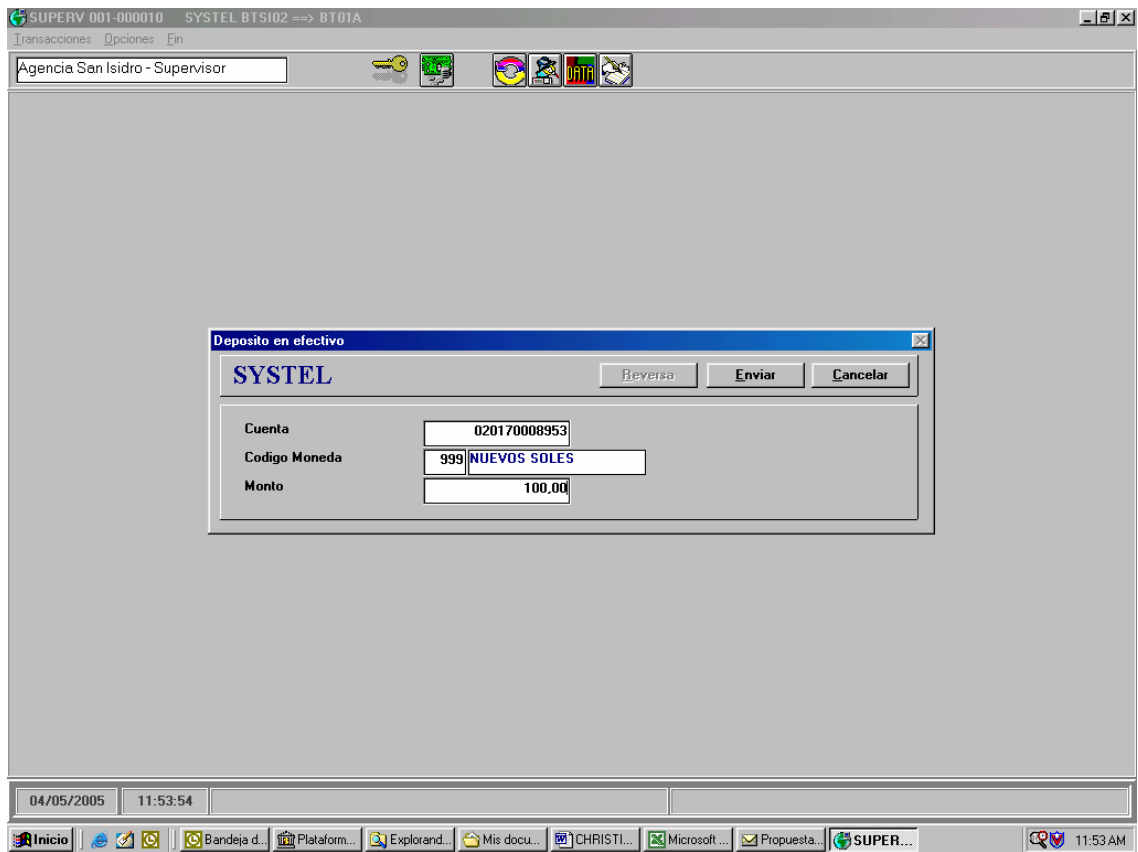
Y registra en la plataforma los siguientes campos:

Nº	Campos	Descripción del campo
1	Número de la Cuenta de Ahorro	Está registrado en la Libreta de Ahorros del cliente (ANEXO 7) o en la "Carta de Presentación" (ANEXO 12)
2	Código de la moneda	Tipo de moneda de la Cuenta de Ahorros. Está registrado en la Libreta de Ahorros del cliente, o en la "Carta de Presentación"(ANEXO 12)

3	Monto	Importe a depositar en la cuenta de Ahorro. Está registrado en la "Carta de Presentación" (ANEXO 12)
---	-------	--

Luego acepta la operación.

*Pantalla P-A-14: Datos del depósito en la Cuenta de Ahorro*



*Fuente: Plataforma de Caja – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

El sistema valida la conformidad de los datos

Los datos registrados no son conformes

4. Registra en el sistema el valor correcto de la variable detectada como errónea. Prosigue con la actividad **número 5**.

Los datos registrados no son conformes

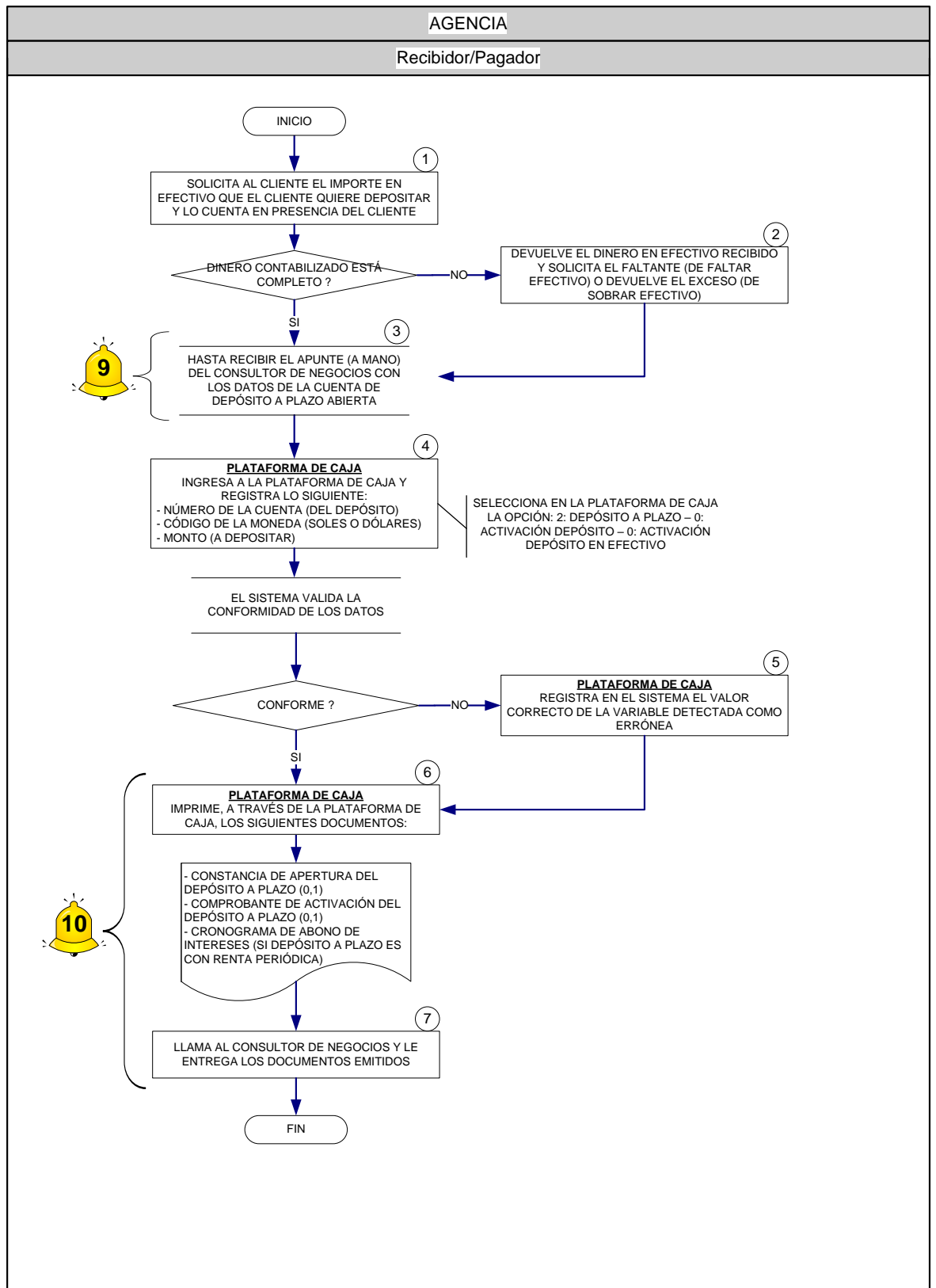
5. Imprime, a través de la plataforma de Caja, la Hoja Móvil (0,1) (ANEXO 10)
6. Entrega al cliente el original de la Hoja Móvil (ANEXO 10) y archiva temporalmente la copia de la Hoja Móvil (ANEXO 10), hasta el final del día. Se despide del cliente.

Al final del día

7. Entrega las copias de las Hojas Móviles (ANEXO 10), archivadas temporalmente, al Jefe de Operaciones, para el cuadro respectivo.  
Termina el procedimiento.

## 4.9.2. Procedimiento N° A-5: “Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Con Efectivo”

### 4.9.2.1. Flujograma



#### 4.9.2.2. Descripción del procedimiento.

### AGENCIA

#### Recibidor/Pagador

1. Solicita al cliente el importe en efectivo que el cliente quiere depositar en la cuenta depósito a plazo, y lo cuenta en presencia del cliente para verificar que la cantidad sea exactamente igual a la indicada por el cliente.

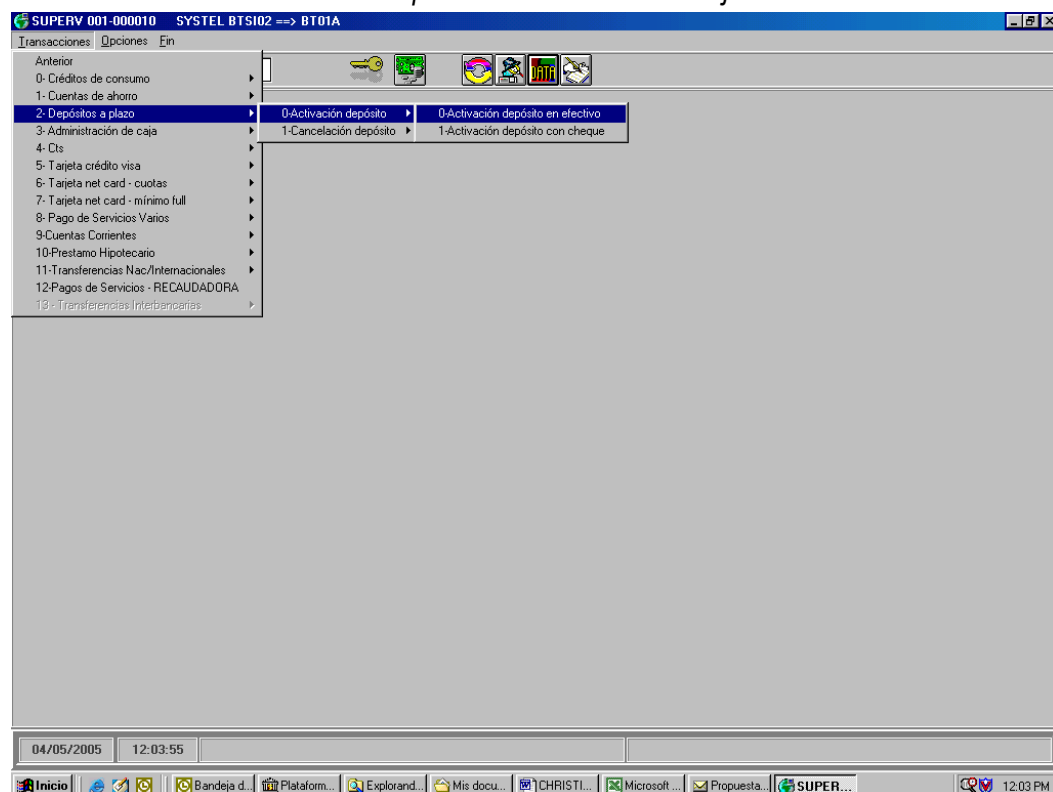
#### Dinero contabilizado no está conforme

2. Devuelve el dinero en efectivo recibido y solicita el faltante (en caso falte efectivo) o devuelve el exceso (en caso sobre efectivo). Prosigue con la **demora número 3**.

#### Dinero contabilizado está conforme

3. Hasta recibir el apunte (a mano) del Consultor de Negocios con los datos de la cuenta de Depósito a Plazo abierta (demora)
4. Ingresa a la plataforma de Caja y selecciona la opción: 2: Depósito a plazo – 0: Activación de depósito – 0: Activación de depósito en efectivo.

Pantalla N° P-A-13: Selección de opción de Plataforma de Caja



Fuente: Plataforma de Caja – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006



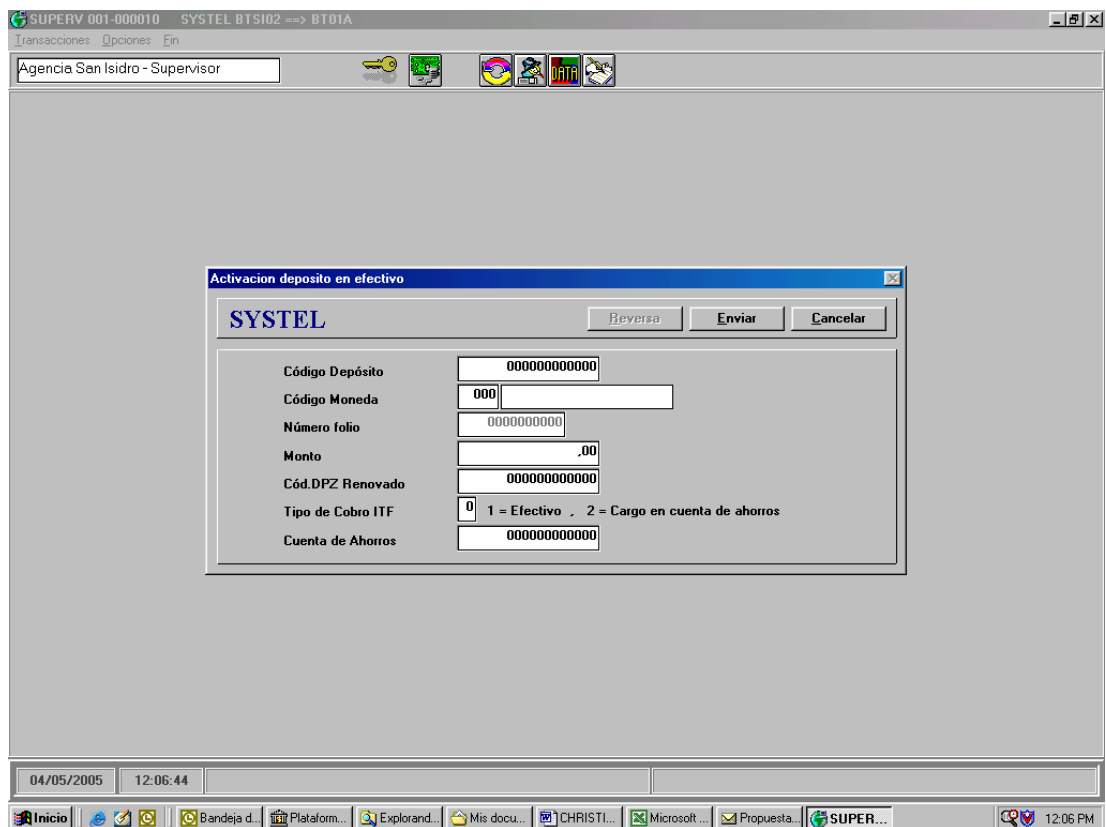
Y registra en la plataforma los siguientes campos:

N°	Campos	Descripción del campo
1	Número de la Cuenta del Depósito	Los tres campos son obtenidos del apunte (a mano) entregado por el Consultor de Negocios. <b>Nota:</b> El campo Monto debe incluir el importe del Depósito y el importe del ITF (por el depósito efectuado)
2	Código de la moneda	
3	Monto	

**Nota:** El campo “Código del Depósito renovado” debe ser llenado sólo para el caso de renovaciones de Depósito a Plazo.

Luego acepta la operación.

Pantalla N° P-A-15: Datos del depósito en la Cuenta de Depósito a Plazo



Fuente: Plataforma de Depósito a Plazo – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

El sistema valida la conformidad de los datos

Los datos registrados no son conformes

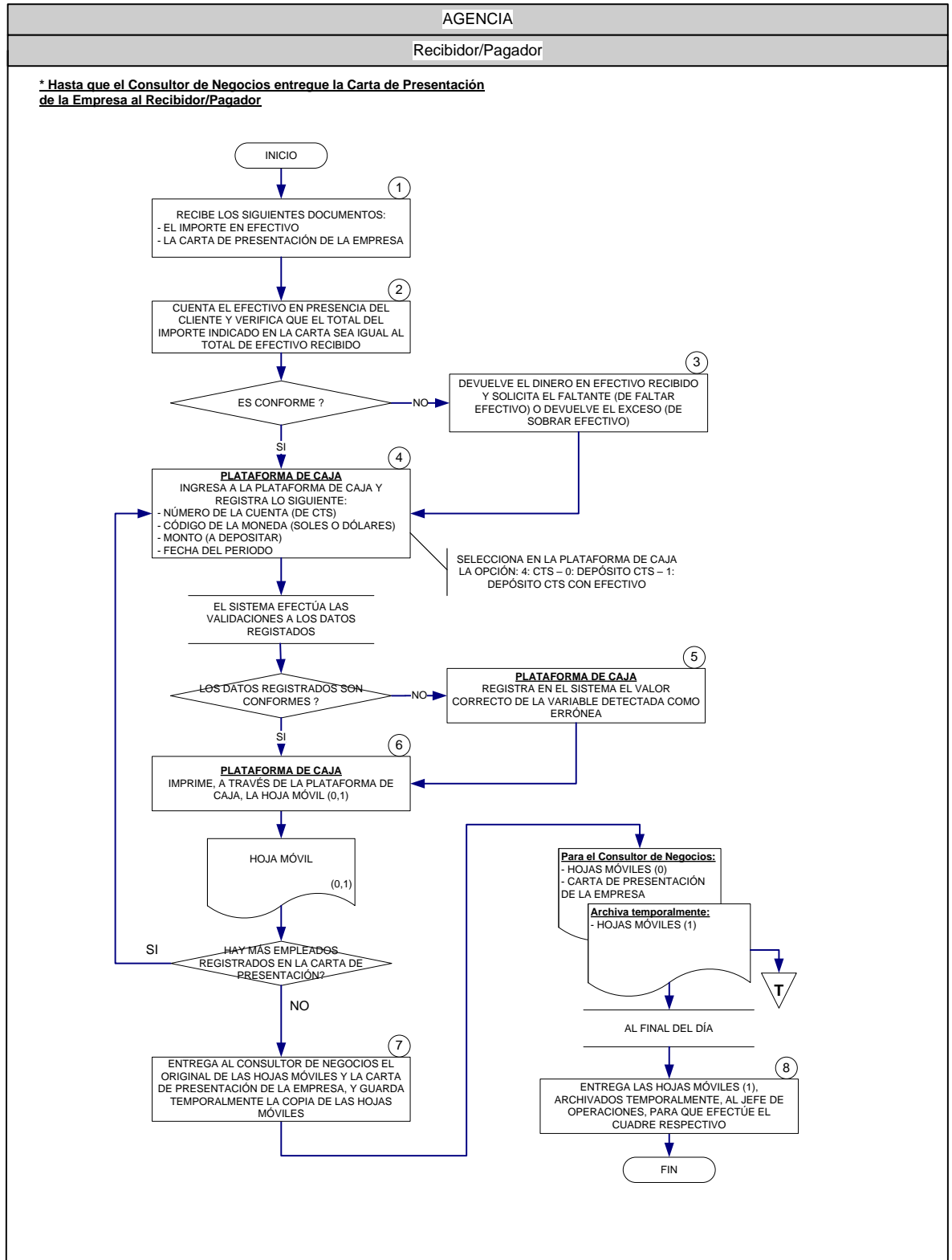
5. Registra en el sistema el valor correcto de la variable detectada como errónea. Prosigue con la actividad **número 6**.

Los datos registrados son conformes

6. Imprime, a través de la plataforma de Caja, los siguientes documentos:
  - Constancia de Apertura del Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 4)
  - Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 5)
  - Cronograma de abono de intereses (si Depósito a Plazo es con Renta Periódica) (ANEXO 6)
7. Llama al Consultor de Negocios y le entrega los documentos emitidos por impresora.  
Termina el procedimiento.

### 4.9.3. Procedimiento N° A-6: “Depósito en Cuenta CTS – Con Efectivo”

#### 4.9.3.1. Flujoograma



**Nota:** en este flujo no se indica las representaciones gráficas de los factores causales, debido a que este procedimiento será rediseñado.

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

#### 4.9.3.2. Descripción del procedimiento.

### AGENCIA

#### Recibidor/Pagador

1. Recibe los siguientes documentos:
  - El importe en efectivo, y
  - La “Carta de Presentación de la Empresa” (ANEXO 12)
2. Cuenta el efectivo en presencia del cliente y verifica que el total del importe indicado en la Carta recibida sea igual al total de efectivo recibido.

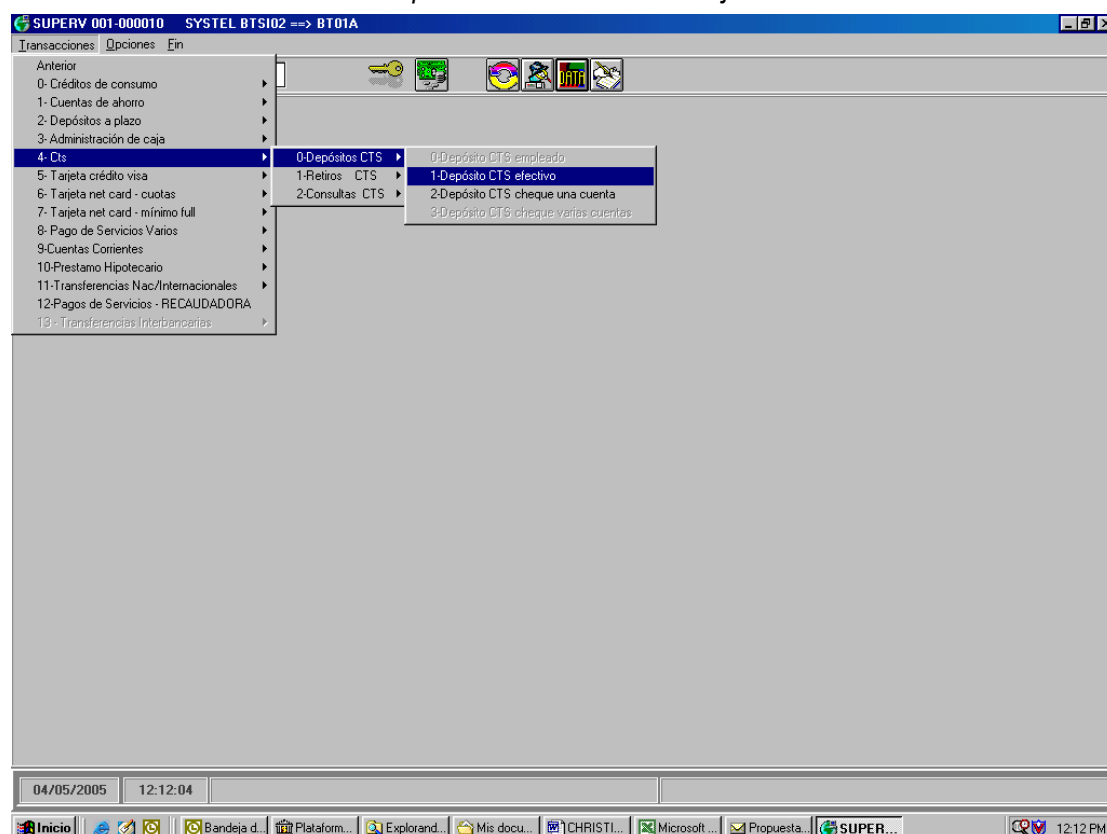
#### No es conforme

3. Devuelve el dinero en efectivo recibido y solicita el faltante (en caso falte efectivo) o devuelve el exceso (en caso sobre efectivo). Prosigue con la **actividad número 4**.

#### Es conforme

4. Ingresa a la plataforma de Caja y selecciona la opción: 4: CTS – 0: Depósito CTS – 1: Depósito con efectivo.

#### *Pantalla N° P-A-13: Selección de opción en Plataforma de Caja*



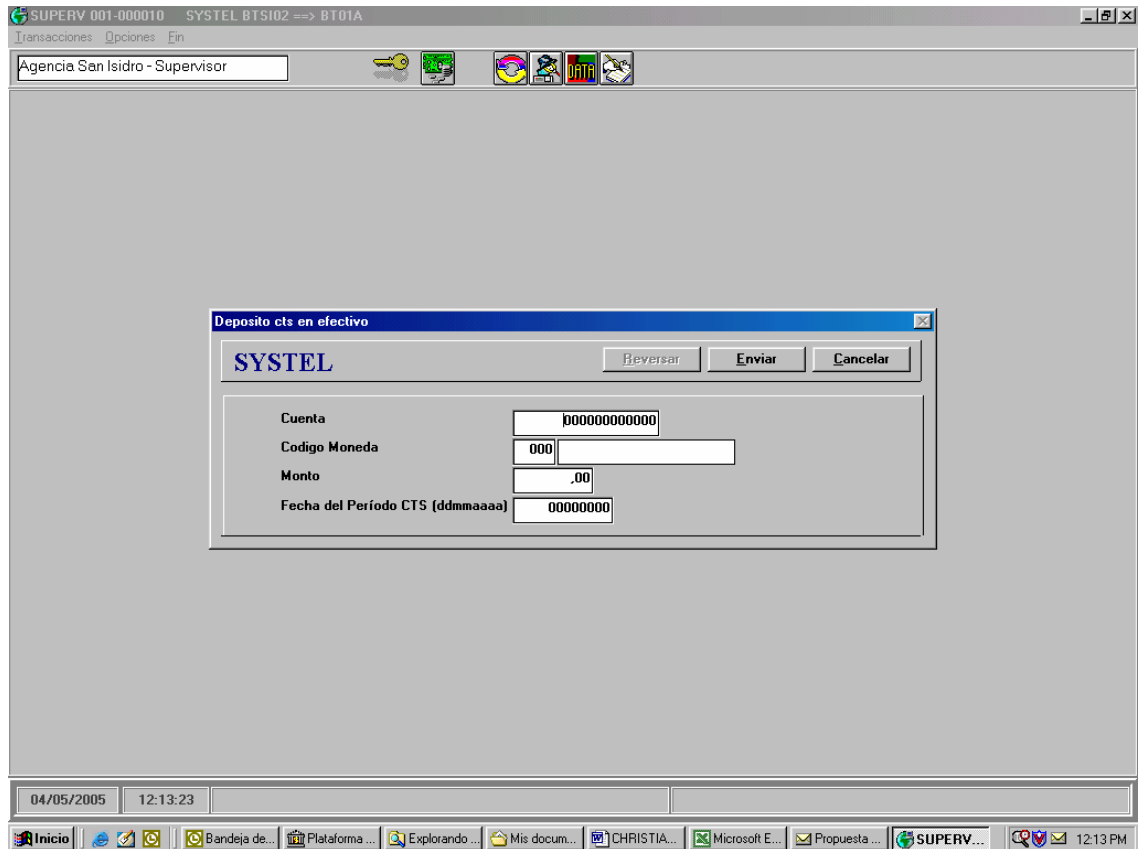
Fuente: Plataforma de Caja – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

Y registra en la plataforma los siguientes campos:

Nº	Campos	Descripción del campo
1	Número de la Cuenta CTS	Los cuatro campos son obtenidos de la Carta de Presentación de la Empresa (ANEXO 12)
2	Código de la moneda	
3	Monto	
4	Fecha del periodo	

Luego acepta la operación.

*Pantalla N° P-A-16: Datos del depósito en la Cuenta CTS*



*Fuente: Plataforma de Caja – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

## El sistema valida la conformidad de los datos

### Los datos registrados no son conformes

5. Registra en el sistema el valor correcto de la variable detectada como errónea. Prosigue con la actividad **número 6**.

### Los datos registrados son conformes

6. Imprime, a través de la plataforma de Caja, la Hoja Móvil (0,1) (ANEXO 11). Luego, verifica si hay más empleados registrados en la “Carta de Presentación de la Empresa” (ANEXO 12):
  - En caso hayan más empleados, prosigue con la actividad **número 4**.
  - En caso ya no hayan más empleados, prosigue con la actividad **número 7**.
7. Coloca su V°B° y el sello de caja en todas las Hojas Móviles (0,1) (ANEXO 11) emitidas.
8. Entrega al Consultor de Negocios los siguientes documentos:
  - Hojas Móviles (0) (ANEXO 11)
  - Carta de Presentación de la Empresa (ANEXO 12),y guarda temporalmente, hasta el final del día, la copia de las Hojas Móviles.

### Al final del día

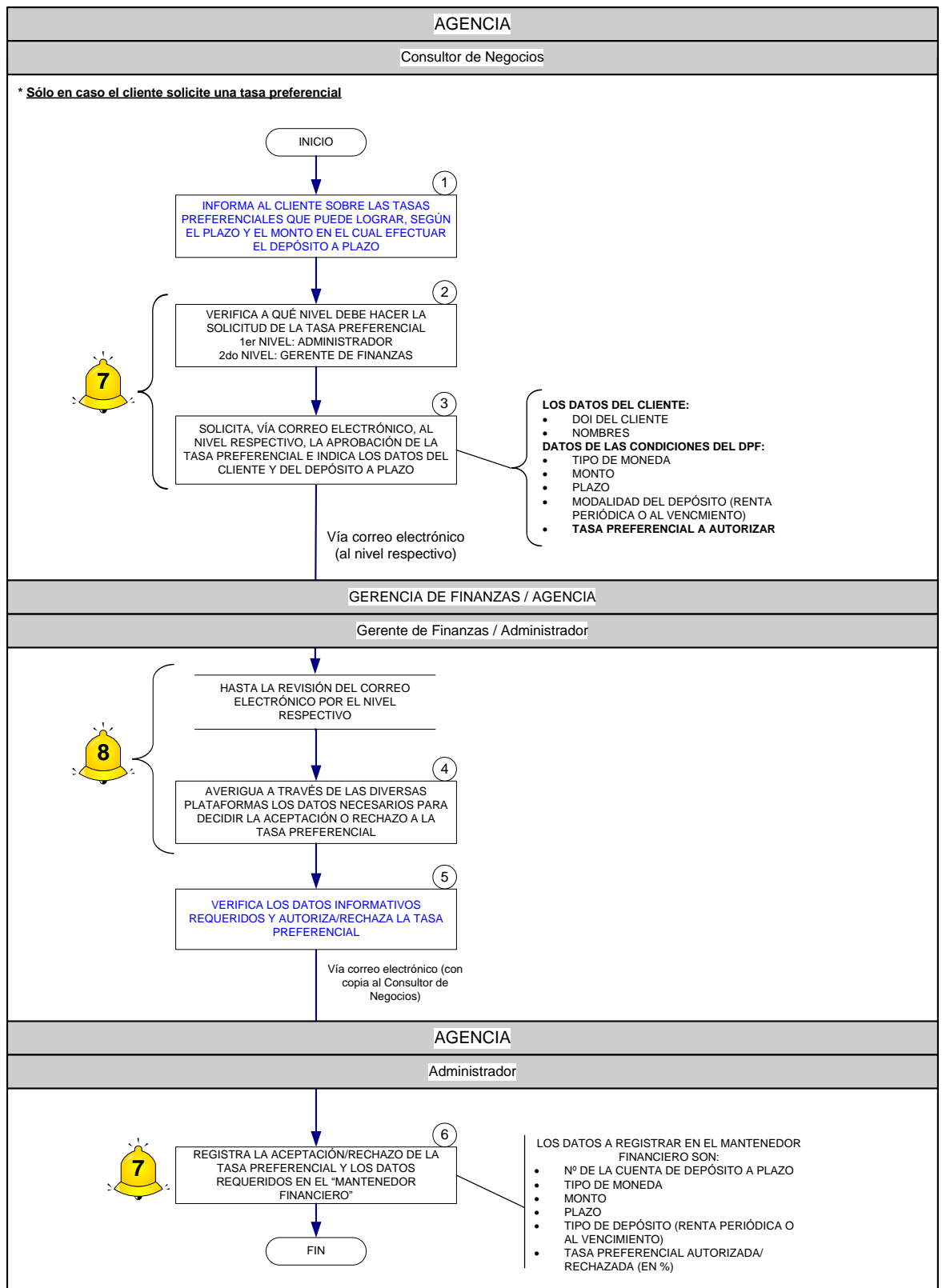
9. Entrega las Hojas Móviles (1), archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para que efectúe el cuadro respectivo.  
Termina el procedimiento.



## 4.10. Detalle de los Procedimientos Complementarios

### 4.10.1. Procedimiento N° A-7: "Solicitud de Tasa Preferencial"

#### 4.10.1.1. Flujograma



*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

#### 4.10.1.2. Descripción del procedimiento.

##### AGENCIA

##### **Consultor de Negocios**

1. Informa al cliente sobre las tasas preferenciales y los beneficios que puede lograr, según el plazo y el monto en el cual el cliente efectuará el Depósito a Plazo. Las Tasas Preferenciales que se le pudiese conceder al cliente son de dos niveles:
  - 1er Nivel: Aprobación por el Administrador de la Agencia.
  - 2do Nivel: Aprobación del Gerente de Finanzas.
2. Verifica a qué nivel debe hacer la solicitud de tasa preferencial, es decir al 1er nivel o al 2do nivel, dependiendo de las características de monto y plazo del Depósito.
3. Solicita, vía correo electrónico, al nivel respectivo, la aprobación de la tasa preferencial e indica los datos del cliente y del Depósito.

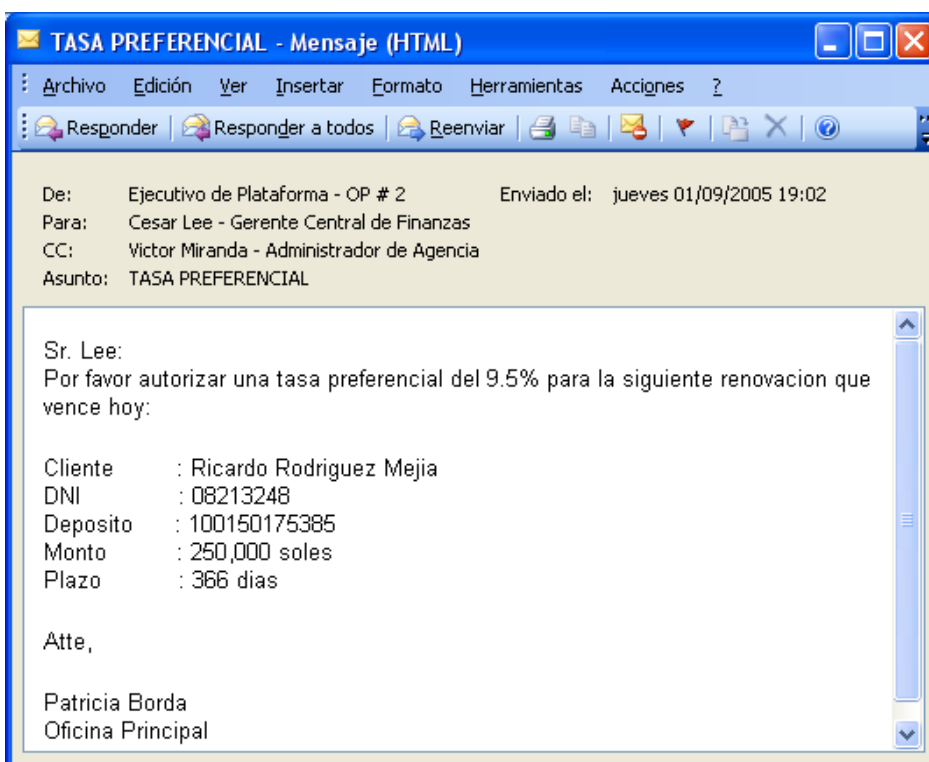
##### Datos del cliente:

- Número de DOI.
- Nombres y apellidos.

##### Datos de las condiciones del Depósito a Plazo:

- Tipo de moneda (soles o dólares)
- Monto
- Plazo
- De ser renovación, indica si hay un monto incremental o un retiro de monto.
- Modalidad del Depósito a Plazo (renta periódica o al vencimiento)
- **Tasa preferencial**

En caso el nivel a solicitar la tasa preferencial sea el Gerente de Finanzas, el correo electrónico también será copiado al Administrador de la agencia.



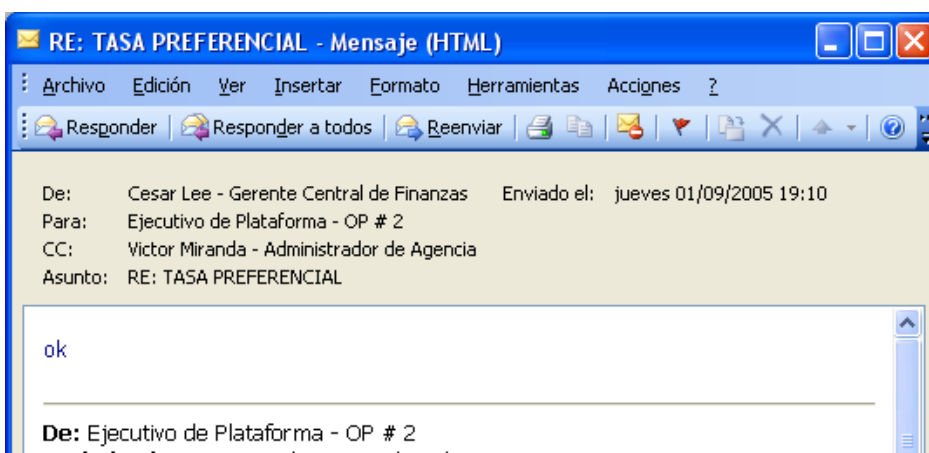
*Fuente: Correo electrónico (Consultor de Negocios) – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

Hasta la revisión del correo electrónico por el nivel respectivo

## **GERENCIA DE FINANZAS / AGENCIA**

### **Gerente de Finanzas / Administrador**

4. Averigua, a través de las diversas plataformas, los datos necesarios para decidir la aceptación o rechazo de la tasa preferencial.
5. Autoriza / Rechaza la tasa preferencial propuesta, vía correo electrónico, dirigido al Consultor de Negocios que envió la solicitud de tasa preferencial. En caso la aprobación sea del Gerente de Finanzas, el correo electrónico también será copiado al Administrador de la agencia.



*Fuente: Correo electrónico (Gerente de Finanzas) – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

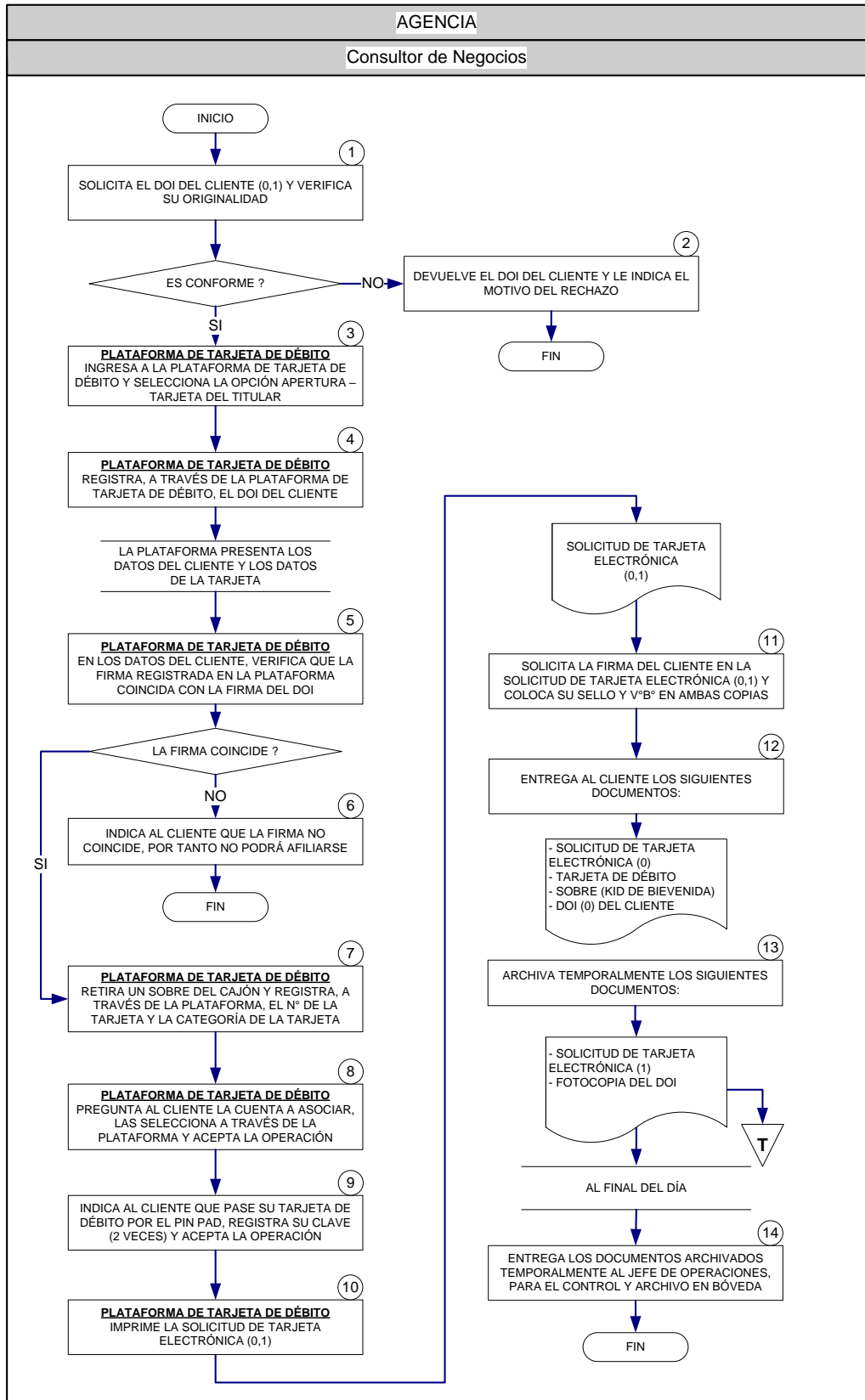
## **AGENCIA**

### **Administrador**

6. Registra la Aceptación/Rechazo de la tasa preferencial y los datos requeridos en el sistema “Mantenedor Financiero”. Los datos requeridos en este sistema son:
  - N° de la Cuenta de Depósito a Plazo
  - Tipo de Moneda
  - Monto
  - Plazo
  - Tipo de Depósito (Renta Periódica o Al Vencimiento)
  - Tasa Preferencial Autorizada/Rechazada (en %)

## 4.10.2. Procedimiento N° A-8: “Afilación de Tarjeta de Débito”

### 4.10.2.1. Flujoograma



**Nota:** en este flujo no se indica las representaciones gráficas de los factores causales, debido a que la mejora de unificación de plataformas involucra sólo a las actividades N° 7, N° 8 y N° 9 del presente procedimiento.

*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

#### **4.10.2.2. Descripción del procedimiento.**

##### **AGENCIA**

##### **Consultor de Negocios**

1. Recibe del Cliente su Documento Oficial de Identidad (DOI) (0,1) y verifica su originalidad.

No es conforme

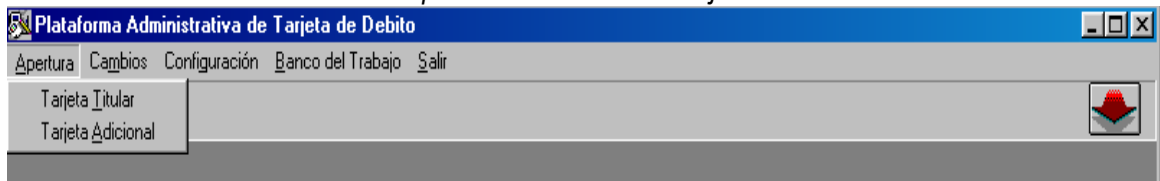
2. Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo.

Termina el procedimiento.

Es conforme

3. Ingresa a la plataforma de Tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura – Tarjeta del Titular:

*Pantalla N° P-A-17: Selección del Tipo de Afiliación de la Tarjeta de Débito*




*Fuente: Plataforma de Tarjeta de Débito – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

4. Registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el número de DOI del cliente (tipo y número de Documento de Identidad). El sistema mostrará los datos del cliente.

*Pantalla N° P-A-18: Registro de los Datos del Cliente*

*Fuente: Plataforma de Tarjeta de Débito – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

5. En los datos del cliente, deberá presionar el botón de firma  y verifica que la firma registrada en la plataforma coincide con la firma registrada en el DOI del cliente.

La firma no coincide

6. Indica al cliente que la firma no coincide con la registrada en la plataforma, le devuelve el DOI y le indica al cliente que no podrá afiliarse.  
Termina el procedimiento.

La firma coincide



7. Retira un sobre del cajón y registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito (en los datos de la Tarjeta):

- El número de la Tarjeta
- La categoría de la tarjeta (Normal),

Y acepta la operación.

*Pantalla N° P-A-19: Registro del Número de Tarjeta de Débito*

**Afiliación de Tarjetahabiente - Titular**

Tipo de Identificación: 1:Libreta Electoral | Número de Identificación: 07764271

**Datos del Cliente** | **Datos de la Tarjeta**

Datos de Tarjeta:

Tipo de Tarjeta - BIN: CLASICA | Nombre en la Tarjeta: CARLOS SOPPRANI E.

Categoría de Tarjeta: NORMAL | Número de Tarjeta: 804301 0000278011

*Fuente: Plataforma de Tarjeta de Débito – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

8. Pregunta al cliente las cuentas que desea **asociar** a la tarjeta, las selecciona a través de la plataforma de Tarjeta de Débito y acepta la operación.

*Pantalla N° P-A-20: Selección de las cuentas de ahorro a asociar a la Tarjeta de Débito*

Asociación de Cuentas - Nuevo Afiliado

TITULAR [ 1 - 07764271 ]

Apellido Paterno: ORTIZ      Apellido Materno: MADALENGOITIA      Nombres: PEDRO

Datos de la Cuenta

Seleccione Cuentas Vigentes a Asociar

	Tipo de Servicio	Fast Cash	Numero de Cuenta	Moneda	Tipo de Cuenta	Fecha de Apertura	Saldo Disponible
1	<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	Si	010170075477	Dolares	Individual	03/01/2002	750,00
2	<input type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	010170039055	Soles	Individual	17/10/1997	0,00
3	<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	010170015091	Soles	Individual	10/10/1995	100,00
4	<input type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	100170087741	Soles	Individual	15/07/2002	498.803,30

Cuentas a ser Asociadas

Nro	Número de Cuenta	Fast Cash	Moneda	Saldo Disponible
1	010170075477	Si	Dolares	750,00
2	010170015091	No	Soles	100,00

*Fuente: Plataforma de Tarjeta de Débito – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

9. A continuación aparece la siguiente pantalla y efectúa las acciones necesarias para el ingreso de la clave.

*Pantalla N° P-A-21: Registro de la clave de la Tarjeta de Débito*

**Ingreso de Clave**

**8043 - 0100 - 0027 - 8011**

Solicite al cliente que pase su tarjeta por el pinpad.  
Para preparar el pinpad presione el botón que se indica a continuación.

Nueva Clave (1er Intento)

Nueva Clave (2do Intento)

*Fuente: Plataforma de Tarjeta de Débito – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

- Presiona el botón “Pedir tarjeta” e indicar al cliente que pase su tarjeta (de izquierda a derecha y con el logo del Banco hacia el cliente) una vez que el pin pad presente el mensaje “Pase tarjeta”.
- Presiona el botón “Pedir clave” (primer intento) e indica al cliente que ingrese su clave en el pin pad (4 dígitos) y que luego presione ENTER (tecla verde del pin pad)
- Presiona el botón “Pedir clave” (segundo intento) e indica al cliente que vuelva a ingresar su clave en el pin pad y que luego presione ENTER (tecla verde del pin pad)

10. Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) (ANEXO 2), a través de la Plataforma de Tarjeta de Débito.

11. Solicita la firma del cliente en la Solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) (ANEXO 2) y coloca su V°B° en ambas copias.

12. Entrega al cliente los siguientes documentos:

- Solicitud de Tarjeta Electrónica (0) (ANEXO 2)
- Tarjeta de Débito (ANEXO 9)
- Sobre (Kid de bienvenida)
- Original del DOI del cliente.

13. Archiva temporalmente los siguientes documentos:

- Solicitud de Tarjeta Electrónica (1) (ANEXO 2)
- Fotocopia del DOI del cliente.

Al final del día

14. Entrega los documentos, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para el control y archivo en bóveda.

Termina el procedimiento.

## CAPÍTULO V: MEDICIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES

### 5.1. Objetivo del Capítulo

El presente capítulo tiene por objetivo determinar el tiempo observado y el costo de los procedimientos actuales de Apertura de Cuentas y Depósito en Cuenta.

### 5.2. Procesos a medir

Los procesos a medir el tiempo y el costo son los indicados en el Capítulo “Situación de los Procesos Actuales”, es decir:

- Los procesos de Apertura de Cuentas
- Los procesos de Depósito en Cuenta
- Los procesos Complementarios de Apertura

### 5.3. Medición de los Tiempos Actuales

#### 5.3.1. Variables que influyen en la medición de tiempos

- Para obtener un resultado más objetivo en la medición del tiempo en los procedimientos de Apertura, se han considerado variables que influyen en el tiempo de cada procedimiento. Las variables consideradas para cada procedimiento y la justificación para haberlas considerado se presentan en el cuadro adjunto.

Código proced.	Procedimiento	Variable	Justificación
A-1	Apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo de Cuenta:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Individual</li><li>✓ Mancomunada conjunta</li><li>✓ Mancomunada indistinta</li></ul></li><li>• Afiliación de Tarjeta de Débito</li></ul>	<p><u>Variable Tipo de Cuenta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las cuentas mancomunadas implican mayor tiempo en su ejecución debido a que son un mínimo de dos clientes a registrar</li></ul> <p><u>Variable Afiliación de Tarjeta de Débito</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las cuentas mancomunadas conjuntas no implican afiliación a la tarjeta de débito, por tanto se utiliza un menor tiempo en su ejecución.</li></ul>

Código proced.	Procedimiento	Variable	Justificación
A-2	Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa Preferencial <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sin Tasa Preferencial</li> <li>✓ Con Tasa Preferencial 1er Nivel</li> <li>✓ Con Tasa Preferencial 2do Nivel.</li> </ul> </li> <li>Tipo de cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individual</li> <li>✓ Mancomunada conjunta</li> <li>✓ Mancomunada Indistinta</li> </ul> </li> <li>Clase de cuenta <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al Vencimiento</li> <li>✓ Renta Periódica</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>Variable Solicitud de Tasa preferencial</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las cuentas con solicitud de tasa preferencial implican mayor tiempo en su ejecución, dependiendo del Nivel al cual va dirigido (1er ó 2do Nivel)</li> </ul> <p><u>Variable Tipo de Cuenta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las cuentas mancomunadas implican mayor tiempo en su ejecución debido a que son un mínimo de dos clientes a registrar</li> </ul> <p><u>Variable Apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las cuentas con renta periódica implican mayor tiempo en su ejecución debido a que requieren la apertura de una Cuenta de Ahorro (en la cual se abonarán los intereses)</li> </ul> <p><u>Variable Afiliación de Tarjeta de Débito</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto al punto anterior, al abrir una cuenta de Ahorro, implicaría ejecutar su afiliación a la tarjeta de débito (excepto para cuentas mancomunadas conjuntas)</li> </ul>
A-3	Apertura de Cuentas CTS	No se ha considerado variable	---

- Como resultado del cuadro anterior, se considerará para los procedimientos A-1 y A-2 **los sub procedimientos respectivos**, solo para efectos de la medición de tiempos.

### 5.3.2. Consolidado de Tiempos Observados

- Los resultados de los **tiempos observados** se presentan en los siguientes cuadros:
  - ✓ **Cuadro N° 1:** Consolidado de los Tiempos Observados para la Apertura de Cuentas.

- ✓ **Cuadro N° 2:** Consolidado de los Tiempos Observados para el Depósito en Cuenta.
- Las Hojas de Cronometraje respectivas para los dos Consolidados indicados (Cuadro N° 1 y N° 2), se presentan en los siguientes Anexos:

<b>N° Anexo</b>	<b>Hoja de Cronometraje (H.C.)</b>	<b>N° de Hojas de Cronometraje</b>
✓ Anexo 15:	Hojas de Cronometraje – Procedimientos de Apertura de Cuentas	22
✓ Anexo 16:	Hojas de Cronometraje – Procedimientos de Depósito en Cuentas	3

- Cuadro N° 1: Consolidado de Tiempos Observados para la Apertura de Cuentas**

**PROCEDIMIENTO N° A-1: APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO - PERSONA NATURAL**

N°	H.C.	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO			TIEMPO OBSERVADO		
				NOMBRE PROCEDIMIENTO		TIPO DE CUENTA	TOTAL (en minutos)	EN ACTIV. En min.	AFIL. En min.
				PRODUCTO	TIPO PERS.				
1	1	A-1	A-1-1	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	11.68	7.35	4.34
2	2		A-1-2			MANCOMUNADA CONJUNTA	7.60	7.60	
3	3		A-1-3			MANCOMUNADA INDISTINTA	16.05	7.81	8.24

**PROCEDIMIENTO N° A-2: APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO - PERSONA NATURAL**

N°	H.C.	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO				TIEMPO OBSERVADO					
				NOMBRE PROCEDIMIENTO		TIPO DE CUENTA	CLASE DE CUENTA	TASA PREFERENCIAL	TOTAL (en minutos)	EN ACTIV. En min.	SOL. TP. En min.	CTA. AHO. En min.	AFIL. En min.
				PRODUCTO	TIPO PERS.								
4	4	A-2	A-2-1	APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.26	11.26			
5	5		A-2-2					CON TP 1ER NIV	21.32	11.82	9.50		
6	6		A-2-3					CON TP 2DO NIV	52.35	11.79	40.56		
7	7		A-2-4				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	20.50	11.53		4.65	4.31
8	8		A-2-5					CON TP 1ER NIV	30.58	11.96	9.86	4.50	4.26
9	9		A-2-6					CON TP 2DO NIV	63.09	11.83	42.17	4.66	4.43
10	10		A-2-7			MANCOMUNADA CONJUNTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.67	11.67			
11	11		A-2-8					CON TP 1ER NIV	22.02	12.62	9.39		
12	12		A-2-9					CON TP 2DO NIV	51.12	12.13	39.00		
13	13		A-2-10				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	16.51	11.78		4.72	
14	14		A-2-11					CON TP 1ER NIV	26.42	12.21	9.50	4.71	
15	15		A-2-12					CON TP 2DO NIV	58.19	12.36	41.15	4.69	
16	16		A-2-13			MANCOMUNADA INDISTINTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.95	11.95			
17	17		A-2-14					CON TP 1ER NIV	21.76	12.11	9.66		
18	18		A-2-15					CON TP 2DO NIV	51.50	12.20	39.30		
19	19		A-2-16				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	25.05	12.05		4.75	8.26
20	20		A-2-17					CON TP 1ER NIV	35.31	12.38	9.73	4.69	8.51
21	21		A-2-18					CON TP 2DO NIV	67.12	12.41	41.52	4.71	8.49

**PROCEDIMIENTO N° A-3: APERTURA DE CUENTAS CTS**

N°	H.C.	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO			TIEMPO OBSERVADO	
				NOMBRE PROCEDIMIENTO		TIPO DE CUENTA	TOTAL (en minutos)	EN ACTIV. En min.
				PRODUCTO	TIPO PERS.			
22	22	A-3	A-3-1	APERTURA DE CUENTAS CTS	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	1.98	1.98

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del



- **Cuadro N° 2: Consolidado de Tiempos Observados para el Depósito en Cuenta.**

Nº	H.C.	Código del Procedimiento	Nombre del Procedimiento	Tiempo Observado	
				En seg.	En min
1	23	A-4	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	<b>57</b>	0.95
2	24	A-5	Depósito en cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo	<b>281</b>	4.68
3	25	A-6	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	<b>42</b>	0.71

*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

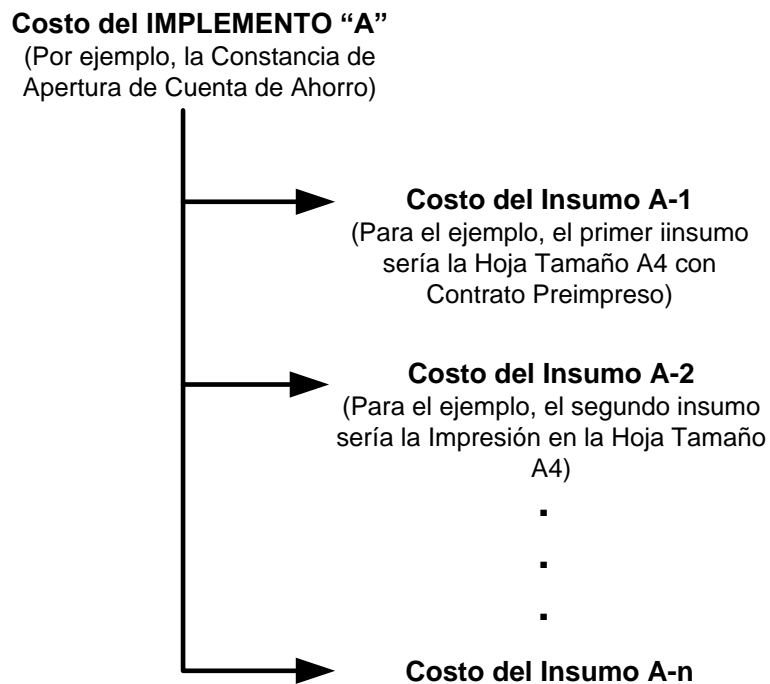
## 5.4. Medición de los Costos Actuales

### 5.4.1. Costos a calcular

- Se deberán calcular los costos incurridos en los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta.
- Los costos incurridos son los siguientes:
  - ✓ Costo de los Implementos utilizados.
  - ✓ Costo del personal involucrado (Consultor de Negocios y Recibidor/Pagador)

### 5.4.2. Definición de Costo de un Implemento

- El Costo de un Implemento es la suma del Costo de todos los **Insumos** necesarios para elaborar dicho Implemento, como se indica en el siguiente diagrama:



### 5.4.3. Costo de los Implementos utilizados

- Para el cálculo del Costo de los Implementos utilizados, se efectuará la siguiente metodología:
  - ✓ Determinar el Costo Unitario de los Insumos utilizados (el costo de un Implemento depende del costo de uno o varios Insumos)
  - ✓ Obtener la estadística de Número de Cuentas Abiertas (Al Año) por cada procedimiento.
  - ✓ Calcular el costo de los Implementos por cada procedimiento.

#### **5.4.3.1. Costo Unitario de los Insumos utilizados.**

- Para el cálculo de los Costos Unitarios de los Insumos se ha tomado como base los precios de venta de los proveedores del Banco, precios que fueron proporcionados por el área de Logística. Se ha considerado para los costos proporcionados en dólares, un tipo de cambio de 3.5 soles por dólar. Se considera el 19% de IGV.
- Se presenta los Costos Unitarios de los Insumos utilizados en los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta (**Cuadro N° 3**)

- **Cuadro N° 3: Costo Unitario de los Insumos utilizados en los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta**

INSUMO			Costos proporcionados por el área de Logística	Costo Unitario de los Insumos	
Nº	Código Insumo	Nombre del Insumo		Unidad (Soles/Insumo)	Costo Unitario
<b>Papelería (físico)</b>					
1	MAT-01	Hoja membretada en blanco tamaño A4	Costo de 2.58 US\$ + IGV por 500 hojas.	Soles / Hoja membretada en blanco tamaño A4	0,02149
2	MAT-02	Hoja con contrato preimpreso (atrás) tamaño A4	Costo de 0.012 US\$ + IGV cada uno.	Soles / Hoja con contrato preimpreso	0,04998
3	MAT-03	Papel deglosable de dos cuerpos	Costo de 0,0039 soles + IGV por cada papel deglosable.	Soles/ Hoja deglosables de dos cuerpos	0,00464
4	MAT-04	Tarjeta de Registro de Firmas	Costo de 0,02 soles, incluido IGV	Soles / Tarjeta de Registro de Firma	0,02
5	MAT-05	Libreta de Ahorro / Libreta CTS	Costo de 0.021 US\$ + IGV cada uno.	Soles / Libreta	0,08747
6	MAT-06	Tarjeta de Débito	Costo de 0,4 US\$ + IGV cada uno.	Soles / Tarjeta de Débito	1,66666
<b>Impresiones</b>					
7	MAT-07	Impresión en una hoja deglosable de dos cuerpos	Cálculo de impresión en una hoja deglosable de dos cuerpos <b>(1)</b>	Soles / Impresión en una hoja deglosable	<b>0,03512</b>
8	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4	Costo de impresión por contrato con empresa Xerox <b>(2)</b>	Soles / Impresión en hoja tamaño A4	0,10537

(2) Se estima que el costo de impresión de una hoja deglosable es proporcional al alto de la hoja:

- Alto de la hoja tamaño A4 → aprox. 30 cm.
- Alto de la hoja deglosable de dos cuerpos → aprox. 10 cm.

Por tanto, el Costo de Impresión en una hoja deglosable de dos cuerpos (MAT-07) es de  $S/. 0,10537 / 3 = S/. 0,03512$  Soles / Impresión en una hoja deglosable.

(2) El Banco contrata los equipos de impresión de la empresa Xerox, en cuyo Contrato de Outsourcing indica el pago mensual por parte del Banco de US\$ 5,060 + IGV por 200,000 hojas tamaño A4 impresas mensualmente. Por tanto:

Costo de impresión en una hoja tamaño A4 (MAT-08) =  $(5,060 \text{ US\$} / 200,000 \text{ hojas impresas}) \times (1.19) \times (3.5 \text{ Soles} / \text{US\$}) = 0,1054$  Soles/ Impresión en una hoja tamaño A4

*Fuente: Departamento de Logística – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

### 5.4.3.2. Número Total de cuentas abiertas.

Se presenta el número de cuentas abiertas para Personas Naturales, que fueron abiertas en el año 2005

#### PROCEDIMIENTO Nº A-1: APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO - PERSONA NATURAL

CÓDIGO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIM.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				Nº de cuentas abiertas
		NOMBRE DEL PROCESO		TIPO DE CUENTA		
		PRODUCTO	TIPO PERSONA			
A-1	A-1-1	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	40,987	
	A-1-2			MANCOMUNADA CONJUNTA	747	
	A-1-3			MANCOMUNADA INDISTINTA	3,220	
<b>TOTAL CUENTAS DEL PROCEDIMIENTO:</b>					<b>44,954</b>	

#### PROCEDIMIENTO Nº A-2: APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO - PESONA NATURAL

CÓDIGO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIM.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO					Nº de cuentas abiertas
		NOMBRE DEL PROCESO		TIPO DE CUENTA	CLASE DE CUENTA	TASA PREFERENCIAL	
		PRODUCTO	TIPO PERSONA				
A-2	A-2-1	APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	AL VENCIMIENTO	SIN TP	17,130
	A-2-2					CON TP 1ER NIVEL	3,211
	A-2-3					CON TP 2DO NIVEL	1,070
	A-2-4				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	3,404
	A-2-5					CON TP 1ER NIVEL	622
	A-2-6					CON TP 2DO NIVEL	124
	A-2-7			MANCOMUNADA CONJUNTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	3,155
	A-2-8					CON TP 1ER NIVEL	591
	A-2-9					CON TP 2DO NIVEL	197
	A-2-10				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	486
	A-2-11					CON TP 1ER NIVEL	88
	A-2-12					CON TP 2DO NIVEL	17
	A-2-13			MANCOMUNADA INDISTINTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	2,253
	A-2-14					CON TP 1ER NIVEL	422
	A-2-15					CON TP 2DO NIVEL	140
	A-2-16				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	972
	A-2-17					CON TP 1ER NIVEL	177
	A-2-18					CON TP 2DO NIVEL	35
<b>TOTAL CUENTAS DEL PROCEDIMIENTO:</b>					<b>34,094</b>		

#### PROCEDIMIENTO Nº A-3: APERTURA DE CUENTAS CTS

CÓDIGO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO			TIPO DE CUENTA	Nº de cuentas abiertas
		NOMBRE DEL PROCESO				
		PRODUCTO	TIPO PERSONA			
A-3	A-3-1	APERTURA DE CUENTAS CTS	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	9,361	
<b>TOTAL CUENTAS DEL PROCEDIMIENTO:</b>					<b>9,361</b>	

Fuente: Reportes de Apertura de Cuentas – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

### 5.4.3.3. Cálculos Estadísticos

Se presentan los datos estadísticos que serán necesarias para el cálculo de los costos por procedimiento, obtenidos con base a las estadísticas del punto sobre “Número Total de Cuentas Abiertas” (punto 5.4.3.2)

Caso probable		Probabilidad
Ocurrencia	Variable	
Probabilidad de que la Persona Natural que se acerca a abrir una cuenta de Ahorros o Depósito a Plazo sea (1):	Cliente Nuevo	30%
	Cliente Antiguo	70%

(1) Proporcionado por la Jefatura de Base de Datos, para el año 2005

Procedimiento	Tipo de Cuenta	Nº de cuentas	Porcentaje
Probabilidad de que la Persona Natural que se acerca a abrir una cuenta de AHORRO sea (2):	Individual	40,987	91.18%
	Mancomunada Conjunta	747	1.66%
	Mancomunada Indistinta	3,220	7.16%
<b>Nº de cuentas de Ahorro abiertas (Procedimiento A-1: Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural):</b>		<b>44,954</b>	<b>100%</b>

Procedimiento	Clase de cuenta	Nº de cuentas	Porcentaje
Probabilidad de que la Persona Natural que se acerca a abrir una cuenta de Depósito a Plazo sea (2):	Al Vencimiento	28,169	83%
	Con Renta Periódica	5,925	17%

<b>Nº de cuentas de Depósito a Plazo abiertas (Procedimiento A-2: Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural):</b>	<b>34,094</b>	<b>100%</b>
---	---------------	-------------

<b>Procedimiento</b>	<b>Tipo de cuenta</b>	<b>Nº de cuentas</b>	<b>Porcentaje</b>
Probabilidad de que la Persona Natural que se acerca a abrir una cuenta de Depósito a Plazo – <u>con Renta Periódica</u> , sea (2)::	Individual	4,150	<b>70.04%</b>
	Mancomunada Conjunta	591	<b>9.98%</b>
	Mancomunada Indistinta	1,184	<b>19.98%</b>
<b>Nº de cuentas de Depósito a Plazo-<u>Con Renta Periódica</u>- abiertas (Procedimiento A-2: Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural):</b>		<b>5,925</b>	<b>100%</b>

(2) Elaborado con base a la estadística indicada en el punto 5.4.3.2 sobre Número Total de Cuentas Abiertas.

#### **5.4.3.4. Porcentaje de Utilización**

- En un procedimiento dado, los IMPLEMENTOS requeridos pueden ser emitidos, o emitidos en ciertos casos. Por tanto:
  - ✓ Cuando el Implemento siempre es emitido en el procedimiento dado, el Porcentaje de Utilización es 100%
  - ✓ Cuando el Implemento es emitido en ciertos casos en el procedimiento dado, el Porcentaje de Utilización será menor que 100% y hay que calcularlo.
- A continuación se adjunta el Porcentaje de Utilización, para cada Implemento y para cada Procedimiento.



**Procedimiento de Apertura (A-1) y Depósito (A-4) en Cuenta de Ahorro – Persona Natural**

Código Implem.	Implemento	Porcentaje de Utilización	Cálculo / Justificación
IMP-01	Constancia de Apertura de Cuenta de Ahorro (0,1) (ANEXO 1)	100%	Siempre se emite este Implemento para toda apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural
IMP-03	Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito (0,1) (ANEXO 2)	<b>29.50%</b>	Cálculo adjunto
	<p> <b>Cuentas de Ahorro abiertas - Persona Natural (44,954 Cuentas de Ahorro abiertas)</b> → <b>PN</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>30% (13,486 Cuentas de Ahorro abiertas) → <b>Cliente Nuevo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>91.18% → <b>PN-Individual: 12,296 Cuentas de Ahorro</b></li> <li>7.16% → <b>PN-Mancomunada Conjunta: según el enunciado, éste tipo de Clientes no tienen afiliación de Tarjeta de Débito</b></li> <li>→ <b>PN-Mancomunada Indistinta: 966 Cuentas de Ahorro</b></li> </ul> </li> <li>70% (31,468 Cuentas de Ahorro abiertas) → <b>Cliente Antiguo</b></li> </ul> <p><b>13,262 Cuentas de Ahorro</b></p> $\text{Porcentaje de Utilización} = \frac{\text{Nº de Cuentas de Ahorro para Afiliación de Tarjeta de Débito}}{\text{Nº Total de Cuentas de Ahorro}} = \frac{13,262 \text{ Cuentas de Ahorro}}{44,954 \text{ Cuentas de Ahorro}} = \mathbf{29.50\%}$		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se emite la Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito (0,1) a las Cuentas de Ahorro abiertas – Persona Natural, que cumplan lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Que sea Cliente nuevo del producto Ahorros, y</li> <li>Que el tipo de Cuenta sea Individual o Mancomunada Indistinta. El tipo de Cuenta Mancomunada Conjunta no genera la Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito (0,1)</li> </ul> </li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Porcentaje de Utilización indica que el 29.50% del total de las Cuentas de Ahorro genera una Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito (0,1)</li> </ul>		
IMP-04	Tarjeta de Débito (ANEXO 9)	<b>29.50%</b>	Tiene igual cálculo que el Implemento IMP-03 (líneas arriba)
IMP-05	Libreta de Ahorro (ANEXO 7)	100%	Siempre se emite el Implemento para toda apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural
IMP-09	Tarjeta de Registro de Firmas (ANEXO 3)	<b>30%</b>	Este Implemento se utiliza sólo cuando el cliente <b>es nuevo</b> (porcentaje indicado en las estadísticas el punto 5.4.3.3)
IMP-08	Hoja Móvil (0,1) (ANEXO 10)	100%	Siempre se emite el Implemento para todo depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural

**Procedimiento de Apertura (A-2) y Depósito (A-5) en Cuenta de Depósito a Plazo –  
Persona Natural**

Código Implem.	Implemento	Porcentaje de Utilización	Cálculo / Justificación
IMP-01	Constancia de Apertura de Cuenta de Ahorro (0,1) (ANEXO 1)	<b>17%</b>	Este Implemento se utiliza sólo cuando la Cuenta de Depósito a Plazo es con Renta Periódica (el porcentaje está indicado en las estadísticas del punto 5.4.3.3)
IMP-03	Constancia de Afiliación de la Tarjeta de Débito (0,1) (ANEXO 2)	<b>15.31%</b>	Cálculo adjunto
	<p><b>Cuentas de Depósito a Plazo abiertas - Persona Natural (34,094 Cuentas de Depósito a Plazo abiertas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PN (34,094 Cuentas de Depósito a Plazo abiertas) <ul style="list-style-type: none"> <li>83% (28,298 Cuentas de Depósito a Plazo abiertas) → Al Vencimiento</li> <li>17% (5,796 Cuentas de Depósito a Plazo abiertas) → Renta Periódica <ul style="list-style-type: none"> <li>70.04% → PN-Individual: <b>4,060 Cuentas de DPF</b></li> <li>19.98% → PN-Mancomunada Indistinta: <b>1,158 Cuentas de DPF</b></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>PN-Mancomunada Conjunta: según el enunciado, éste tipo de Clientes no tienen afiliación de Tarjeta de Débito</b></p> <p><b>5,218 Cuentas de DPF</b></p> <p><b>Porcentaje de Utilización = <math>\frac{\text{Nº de Cuentas de Depósito a Plazo para Afiliación de Tarjeta de Débito}}{\text{Nº Total de Cuentas de Depósito a Plazo}} = \frac{5,218 \text{ Cuentas de Ahorro}}{34,094 \text{ Cuentas de Depósito a Plazo}} = 15.31\%</math></b></p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se emite la Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito (0,1) a las Cuentas de Depósito a Plazo abiertas – Persona Natural, que cumplan lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que sean con Renta Periódica, y</li> <li>- Que el tipo de Cuenta sea Individual o Mancomunada Indistinta. El tipo de Cuenta Mancomunada Conjunta no genera la Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito (0,1)</li> </ul> </li> <li>• El Porcentaje de Utilización indica que el 15.31% del total de las Cuentas de Depósito a Plazo genera una Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito (0,1)</li> </ul>		
IMP-04	Tarjeta de Débito (ANEXO 9)	<b>15.31%</b>	Tiene igual cálculo que el Implemento IMP-03 (líneas arriba)
IMP-05	Libreta de Ahorro (ANEXO 7)	<b>17%</b>	Este Implemento se utiliza sólo cuando la Cuenta de Depósito a Plazo es con Renta periódica (el porcentaje está indicado en las estadísticas del punto 5.4.3.3)
IMP-09	Tarjeta de Registro de Firmas (ANEXO 3)	<b>30%</b>	Este Implemento se utiliza sólo cuando el cliente <b>es nuevo</b> (porcentaje indicado en las estadísticas el punto 5.4.3.3)

Código Implem.	Implemento	Porcentaje de Utilización	Cálculo / Justificación
IMP-02	Constancia de Apertura de Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 4)	100%	Siempre se emite este Implemento para toda apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural
IMP-06	Cronograma de Abono de Intereses (ANEXO 6)	17%	Este Implemento se utiliza sólo cuando la Cuenta de Depósito a Plazo es con Renta periódica (el porcentaje está indicado en las estadísticas del punto 5.4.3.3)
IMP-07	Comprobante de Activación de Depósito a Plazo (0,1) (ANEXO 5)	100%	Siempre se emite este Implemento para toda apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural

#### Procedimiento de Apertura (A-3) y Depósito (A-6) en Cuenta CTS

Código Implem.	Implemento	Porcentaje de Utilización	Cálculo / Justificación
IMP-05	Libreta CTS (ANEXO 8)	100%	Siempre se emite este Implemento para toda apertura de Cuenta CTS
IMP-08	Hoja Móvil (0,1) (ANEXO 11)	100%	Siempre se emite este Implemento para todo depósito en Cuenta CTS

#### 5.4.3.5. Detalle de los Costos por Implementos

- A continuación se calcula los costos de los Implementos utilizados (en el Año 2005) para los Procedimientos de:
  - ✓ Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural (**Cuadro N° 4**)
  - ✓ Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (**Cuadro N° 5**)
  - ✓ Apertura y Depósito en Cuenta CTS (**Cuadro N° 6**)

**1º Procedimiento de Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural (Cuadro Nº 4)**

1.1	<p><b>IMPLEMENTO Nº IMP-01: CONSTANCIA DE APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO (0,1)</b></p> <p><b>INSUMO Nº MAT-02: HOJA TAMANO A4 CON CONTRATO PRE IMPRESO (POR DETRÁS)</b></p> <p><b>Datos:</b>          Costo de una Hoja Tamaño A4 con Contrato Preimpreso (por detrás): 0.04998 Soles/ Hoja con contrato preimpreso          Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año          Equivalencia: 2 Hojas con contrato preimpreso / Cta abierta Ahorro PN          Porcentaje de Utilización: 100% El IMP-01 se emite para todas las cuentas abiertas de Ahorro PN</p> <p><b>Costo =</b> <math>0.04998 \frac{\text{Soles}}{\text{H.C.P.I}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 2 \frac{\text{H.C.P.I.}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 100\% = 4,493.60 \text{ Soles / Año}</math></p>
	<p><b>INSUMO Nº MAT-08: IMPRESION EN UNA HOJA TAMANO A4 (POR DELANTE)</b></p> <p><b>Datos:</b>          Costo de Impresión en una Hoja Tamaño A4 (por delante): 0.1053745 Soles / Impresión en Hoja Tamaño A4          Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año          Equivalencia: 2 Impres. en Hojas Tam.A4 / Cuenta abierta de Ahorro PN          Porcentaje de Utilización: 100% El IMP-01 se emite para todas las cuentas abiertas de Ahorro PN</p> <p><b>Costo =</b> <math>0.1053745 \frac{\text{Soles}}{\text{Impres.A4}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 2 \frac{\text{Impres. A4}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 100\% = 9,474.01 \text{ Soles / Año}</math></p>
	<p><b>COSTO DEL IMPLEMENTO Nº IMP-01:</b> <b>13,967.61 Soles / Año</b></p>
1.2	<p><b>IMPLEMENTO Nº IMP-03: CONSTANCIA DE AFILIACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO (0,1)</b></p> <p><b>INSUMO Nº MAT-02: HOJA TAMANO A4 CON CONTRATO PREIMPRESO (POR DETRÁS)</b></p> <p><b>Datos:</b>          Costo de una Hoja Tamaño A4 con Contrato Preimpreso (por detrás): 0.04998 Soles/ Hoja con contrato preimpreso          Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año          Equivalencia: 2 Hojas con contrato preimpreso / Cta abierta Ahorro PN          Porcentaje de Utilización: 29.50% Según porcentaje obtenido para el Implemento en mención y el Procedimiento Nº A-1</p> <p><b>Costo =</b> <math>0.04998 \frac{\text{Soles}}{\text{H.C.P.I}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 2 \frac{\text{H.C.P.I.}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 29.50\% = 1,325.61 \text{ Soles / Año}</math></p>
	<p><b>INSUMO Nº MAT-08: IMPRESIÓN EN UNA HOJA TAMANO A4 (POR DELANTE)</b></p> <p><b>Datos:</b>          Costo de Impresión en una Hoja Tamaño A4 (por delante): 0.1053745 Soles / Impresión en Hoja Tamaño A4          Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año          Equivalencia: 2 Impres. en Hoja tamaño A4 / Cuenta abierta de Ahorro PN          Porcentaje de Utilización: 29.50% Según porcentaje obtenido para el Implemento en mención y el Procedimiento Nº A-1</p> <p><b>Costo =</b> <math>0.1053745 \frac{\text{Soles}}{\text{Impres. A4}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 2 \frac{\text{Impres. A4}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 29.50\% = 2,794.83 \text{ Soles / Año}</math></p>
	<p><b>COSTO DEL IMPLEMENTO Nº IMP-03:</b> <b>4,120.45 Soles / Año</b></p>
1.3	<p><b>IMPLEMENTO Nº IMP-04: TARJETA DE DÉBITO</b></p> <p><b>INSUMO Nº MAT-06: TARJETA DE DÉBITO</b></p> <p><b>Datos:</b>          Costo de una Tarjeta de Débito: 1.666 Soles/ Tarjeta de Débito          Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año          Equivalencia: 1 Tarjeta de Débito / Cuenta abierta de Ahorro PN          Porcentaje de Utilización: 29.50% Según porcentaje obtenido para el Implemento en mención y el Procedimiento Nº A-1</p> <p><b>Costo =</b> <math>1.666 \frac{\text{Soles}}{\text{Tarj. Débito}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Tarj. Débito}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 29.50\% = 22,093.54 \text{ Soles / Año}</math></p>
1.4	<p><b>IMPLEMENTO Nº IMP-05: LIBRETA DE AHORROS</b></p> <p><b>INSUMO Nº MAT-05: LIBRETA DE AHORROS</b></p> <p><b>Datos:</b>          Costo de una Libreta de Ahorros: 0.087465 Soles/ Libreta de Ahorros          Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año          Equivalencia: 1 Libreta de Ahorros / Cuenta abierta de Ahorro PN          Porcentaje de Utilización: 100% El IMP-05 se emite para todas las cuentas abiertas de Ahorro PN</p> <p><b>Costo =</b> <math>0.087465 \frac{\text{Soles}}{\text{Libreta Ahorro}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Libreta Ahorro}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 100\% = 3,931.90 \text{ Soles / Año}</math></p>

1.5	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-09: TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS</b>	
<b>INSUMO Nº MAT-04: TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de una Tarjeta de Registro de Firmas:	0.02	Soles / Tarjeta de Registro de Firmas
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 2004):	44,954	Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año
Equivalencia:	1	Tarjeta de Registro de Firmas / Cta abierta Ahorro PN
Porcentaje de Utilización:	30%	Para Clientes Nuevos
<b>Costo =</b>	0.02	$\frac{\text{Soles}}{\text{Tarjeta Reg. F.}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Tarjeta Reg. F.}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 30\% = \underline{269.72} \text{ Soles / Año}$
1.6	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-08: HOJA MÓVIL (0,1)</b>	
<b>INSUMO Nº MAT-03: PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo del Papel Deglosable de dos cuerpos:	0.004641	Soles/ Papel Deglosable de dos cuerpos
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 2004):	44,954	Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año
Equivalencia:	1	Papel Deglosable / Cuenta abierta de Ahorro PN
Porcentaje de Utilización:	100%	El IMP-08 se emite para todas las cuentas abiertas de Ahorro PN
<b>Costo =</b>	0.004641	$\frac{\text{Soles}}{\text{Hoja Móvil}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Hoja Móvil}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 100\% = \underline{208.63} \text{ Soles / Año}$
<b>INSUMO Nº MAT-07: IMPRESIÓN EN PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de Impresión en Papel Deglosable de dos cuerpos:	0.03512	Soles / Impresión en Papel Deglosable de dos cuerpos
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 2004):	44,954	Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año
Equivalencia:	1	Hoja Móvil / Cuenta abierta de Ahorro PN
Porcentaje de Utilización:	100%	El IMP-08 se emite para todas las cuentas abiertas de Ahorro PN
<b>Costo =</b>	0.03512	$\frac{\text{Soles}}{\text{Impres.papel}} \times 44,954 \frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Impres.papel}}{\text{Ctas. Aho PN}} \times 100\% = \underline{1,578.78} \text{ Soles / Año}$
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO Nº IMP-08:</b>		<b><u>1,787.42</u> Soles / Año</b>
<b>COSTO DE APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL (CUADRO Nº 4):</b>		<b><u>46,170.64</u> Soles / Año</b>

## 2º Procedimiento de Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural(Cuadro Nº 5)

2.1	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-01: CONSTANCIA DE APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO (0,1)</b>	
<b>INSUMO Nº MAT-02: HOJA TAMAÑO A4 CON CONTRATO PREIMPRESO (POR DETRÁS)</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de una Hoja Tamaño A4 con Contrato Preimpreso (por detrás):	0.04998	Soles / Hoja con contrato preimpreso
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año
Equivalencia:	2	Hojas con contrato preimpreso / Cta abierta DPF PN
Porcentaje de Utilización:	17%	El IMP-01 se emite sólo para DPF con Renta Periódica
<b>Costo =</b>	0.04998	$\frac{\text{Soles}}{\text{H.C.P.I.}} \times 34,094 \frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 2 \frac{\text{H.C.P.I.}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 17\% = \underline{579.37} \text{ Soles / Año}$





<b>2.2</b>	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-03: CONSTANCIA DE AFILIACIÓN DE LA TARJETA DE DÉBITO (0,1)</b>	
<b>INSUMO Nº MAT-02: HOJA CON CONTRATO PREIMPRESO (POR DETRÁS)</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de una Hoja con Contrato Preimpreso (por detrás):	0.04998	Soles / Hoja con contrato preimpreso
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año
Equivalencia:	2	Hojas con contrato preimpreso / Cta abierta DPF PN
Porcentaje de Utilización:	<b>15.31%</b>	Según porcentaje obtenido para el Implemento en mención y el Procedimiento Nº A-3
<b>Costo =</b>	$0.04998 \frac{\text{Soles}}{\text{H.C.P.I.}} \times 34,094 \frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 2 \frac{\text{H.C.P.I.}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 15.31\% =$	<b>521.77 Soles / Año</b>
<b>INSUMO Nº MAT-08: IMPRESION EN UNA HOJA TAMAÑO A4 (POR DELANTE)</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de Impresión en una Hoja Tamaño A4:	0.1053745	Soles / Impresión en Hoja tamaño A4
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año
Equivalencia:	2	Impresiones en Hoja Tam. A4 / Cuenta abierta de DPF PN
Porcentaje de Utilización:	<b>15.31%</b>	Según porcentaje obtenido para el Implemento en mención y el Procedimiento Nº A-3
<b>Costo =</b>	$0.1053745 \frac{\text{Soles}}{\text{Impres.Hoja A4}} \times 34,094 \frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 2 \frac{\text{Impres.Hoja A4}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 15.31\% =$	<b>1,100.07 Soles / Año</b>
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO Nº IMP-03:</b>		<b>1,621.84 Soles / Año</b>
<b>2.3</b>	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-04: TARJETA DE DÉBITO</b>	
<b>INSUMO Nº MAT-06: TARJETA DE DÉBITO</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de una Tarjeta de Débito:	1.666	Soles/ Tarjeta de Débito
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año
Equivalencia:	1	Tarjeta de Débito / Cuenta abierta de DPF PN
Porcentaje de Utilización:	<b>15.31%</b>	Según porcentaje obtenido para el Implemento en mención y el Procedimiento Nº A-3
<b>Costo =</b>	$1.666 \frac{\text{Soles}}{\text{Tarj. Débito}} \times 34,094 \frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Tarj. Débito}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 15.31\% =$	<b>8,696.17 Soles / Año</b>
<b>2.4</b>	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-05: LIBRETA DE AHORROS</b>	
<b>INSUMO Nº MAT-05: LIBRETA DE AHORRO</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de una Libreta de Ahorros:	0.087465	Soles/ Libreta de Ahorros
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año
Equivalencia:	1	Libreta de Ahorros / Cuenta abierta de DPF PN
Porcentaje de Utilización:	17%	El IMP-05 se emite sólo para DPF con Renta Periódica
<b>Costo =</b>	$0.087465 \frac{\text{Soles}}{\text{Libreta Ahorro}} \times 34,094 \frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Libreta Ahorro}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 17\% =$	<b>506.95 Soles / Año</b>
<b>2.5</b>	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-09: TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS</b>	
<b>INSUMO Nº MAT-04: TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de una Tarjeta de Registro de Firmas:	0.02	Soles/ Tarjeta de Registro de Firmas
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año
Equivalencia:	1	Tarjeta de Registro de Firmas / Cuenta abierta de DPF PN
Porcentaje de Utilización:	30%	El IMP-09 sólo se utiliza para Clientes Nuevos
<b>Costo =</b>	$0.02 \frac{\text{Soles}}{\text{Tarj. Reg. F.}} \times 34,094 \frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Tarj. Reg. F.}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 30\% =$	<b>204.56 Soles / Año</b>
<b>2.6</b>	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-02: CONSTANCIA DE APERTURA DE DEPÓSITO A PLAZO (0,1)</b>	
<b>INSUMO Nº MAT-02: HOJA TAMAÑO A4 CON CONTRATO PREIMPRESO (POR DETRÁS)</b>		
<b>Datos:</b>		
Costo de una Hoja Tamaño A4 con Contrato Preimpreso (por detrás):	0.04998	Soles/ Hoja con contrato preimpreso
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año
Equivalencia:	2	Hojas con contrato preimpreso / Cta abierta DPF PN
Porcentaje de Utilización:	100%	El IMP-02 se emite para todas las cuentas abiertas de DPF - PN
<b>Costo =</b>	$0.04998 \frac{\text{Soles}}{\text{H.C.P.I.}} \times 34,094 \frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 2 \frac{\text{H.C.P.I.}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 100\% =$	<b>3,408.04 Soles / Año</b>

<b>INSUMO Nº MAT-08: IMPRESION EN UNA HOJA TAMANO A4 (POR DELANTE)</b>						
<b>Datos:</b>						
Costo de Impresión en una Hoja Tamaño A4 (por delante):	0.1053745	Soles / Impresión en Hoja Tamaño A4				
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año				
Equivalencia:	2	Impresiones en Hoja Tam. A4 / Cuenta abierta de DPF PN				
Porcentaje de Utilización:	100%	El IMP-02 se emite para todas las cuentas abiertas de DPF - PN				
<b>Costo =</b>	0.1053745	$\frac{\text{Soles}}{\text{Impres.Hoja A4}} \times 34,094$	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 2$	$\frac{\text{Impres.Hoja A4}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 100\%$	=	<b>7,185.28 Soles / Año</b>
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO Nº IMP-02:</b>						<b><u>10,593.31</u> Soles / Año</b>

**2.7 IMPLEMENTO Nº IMP-06: CRONOGRAMA DE ABONO DE INTERESES**

<b>INSUMO Nº MAT-01: HOJA TAMANO A4 (MEMBRETADA)</b>						
<b>Datos:</b>						
Costo de una Hoja Tamaño A4:	0.0214914	Soles/ Hoja Tamaño A4				
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año				
Equivalencia:	1	Hoja Tamaño A4 / Cuenta abierta de DPF PN				
Porcentaje de Utilización:	17%	El IMP-06 se emite sólo para DPF con Renta Periódica				
<b>Costo =</b>	0.0214914	$\frac{\text{Soles}}{\text{Hoja Tam. A4}} \times 34,094$	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 1$	$\frac{\text{Hoja Tam. A4}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 17\%$	=	<b>124.56 Soles / Año</b>
<b>INSUMO Nº MAT-08: IMPRESION EN HOJA TAMANO A4</b>						
<b>Datos:</b>						
Costo de Impresión en una Hoja Tamaño A4:	0.1053745	Soles / Impresión en Hoja Tamaño A4				
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año				
Equivalencia:	1	Impresión en Hoja A4 / Cuenta abierta de DPF PN				
Porcentaje de Utilización:	17%	El IMP-06 se emite sólo para DPF con Renta Periódica				
<b>Costo =</b>	0.1053745	$\frac{\text{Soles}}{\text{Impres.Hoja A4}} \times 34,094$	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 1$	$\frac{\text{Impres.Hoja A4}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 17\%$	=	<b>610.75 Soles / Año</b>
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO IMP-06:</b>						<b><u>735.31</u> Soles / Año</b>

**2.8 IMPLEMENTO Nº IMP-07: COMPROBANTE DE ACTIVACIÓN DEL DEPÓSITO A PLAZO (0,1)**

<b>INSUMO Nº MAT-01: HOJA TAMANO A4 (MEMBRETADA)</b>						
<b>Datos:</b>						
Costo de una Hoja Tamaño A4:	0.0214914	Soles/ Hoja Tamaño A4				
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año				
Equivalencia:	2	Hojas Tamaño A4 / Cuenta abierta de DPF PN				
Porcentaje de Utilización:	100%	El IMP-07 se emite para toda cuenta abierta DPF-PN				
<b>Costo =</b>	0.0214914	$\frac{\text{Soles}}{\text{Hoja Tam. A4}} \times 34,094$	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 2$	$\frac{\text{Hoja Tam. A4}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 100\%$	=	<b>1,465.46 Soles / Año</b>
<b>INSUMO Nº MAT-08: IMPRESIÓN EN UNA HOJA TAMANO A4 (POR DELANTE)</b>						
<b>Datos:</b>						
Costo de Impresión en una Hoja Tamaño A4:	0.1053745	Soles / Impresión en Hoja Tamaño A4				
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 2004):	34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año				
Equivalencia:	2	Impresiones en Hoja Tam. A4 / Cuenta abierta de DPF PN				
Porcentaje de Utilización:	100%	El IMP-07 se emite para toda cuenta abierta DPF-PN				
<b>Costo =</b>	0.1053745	$\frac{\text{Soles}}{\text{Impres.Hoja A4}} \times 34,094$	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}} \times 2$	$\frac{\text{Impres.Hoja A4}}{\text{Ctas. DPF PN}} \times 100\%$	=	<b>7,185.28 Soles / Año</b>
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO Nº IMP-07:</b>						<b><u>8,650.73</u> Soles / Año</b>

**COSTO DE APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO - PERSONA NATURAL: 32,809.74 Soles / Año (CUADRO Nº 5)**

### 3° Procedimiento de Apertura y Depósito en Cuenta CTS (Cuadro N° 6)

<b>3.1</b>	<b>IMPLEMENTO N° IMP-05: LIBRETA CTS</b>	
	<b>INSUMO N° MAT-05: LIBRETA CTS</b>	
	<b>Datos:</b>	
	Costo de una Libreta CTS:	0.08747 Soles / Libreta CTS
	Número de cuentas CTS - Persona Natural (Año 20XX):	9,361 Cuentas abiertas CTS / Año
	Equivalencia:	1 Libreta CTS / Cuenta abierta de CTS
	Porcentaje de Utilización:	100% El IMP-05 se utiliza para toda cuenta CTS abierta
	<b>Costo =</b>	$0.087465 \frac{\text{Soles}}{\text{Libreta CTS}} \times 9,361 \frac{\text{Ctas. CTS}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Libreta CTS}}{\text{Ctas. CTS}} \times 100\% = \underline{818.76} \text{ Soles / Año}$
<b>3.2</b>	<b>IMPLEMENTO N° IMP-08: HOJA MÓVIL (0,1)</b>	
	<b>INSUMO N° MAT-03: PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>	
	<b>Datos:</b>	
	Costo del Papel Deglosable de dos cuerpos:	0.00464 Soles/ Papel Deglosable de dos cuerpos
	Número de cuentas CTS - Persona Natural (Año 20XX):	9,361 Cuentas abiertas de CTS / Año
	Equivalencia:	1 Papel Deglosable de dos cuerpos / Cuenta abierta de CTS
	Porcentaje de Utilización:	100% El IMP-08 se emite para toda cuenta CTS abierta
	<b>Costo 4.1 =</b>	$0.004641 \frac{\text{Soles}}{\text{Papel deglos.}} \times 9,361 \frac{\text{Ctas. CTS}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Papel deglos.}}{\text{Ctas. CTS}} \times 100\% = \underline{43.44} \text{ Soles / Año}$
	<b>INSUMO N° MAT-07: IMPRESION EN PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>	
	<b>Datos:</b>	
	Costo de Impresión en el Papel Deglosable de dos cuerpos:	0.03512 Soles / Papel Deglosable de dos cuerpos
	Número de cuentas CTS - Persona Natural (Año 20XX):	9,361 Cuentas abiertas de CTS / Año
	Equivalencia:	1 Papel Deglosable de dos cuerpos / Cuenta abierta de CTS
	Porcentaje de Participación:	100% El IMP-08 se emite para toda cuenta CTS abierta
	<b>Costo 4.2 =</b>	$0.03512 \frac{\text{Soles}}{\text{Papel deglos.}} \times 9,361 \frac{\text{Ctas. CTS}}{\text{Año}} \times 1 \frac{\text{Papel deglos.}}{\text{Ctas. CTS}} \times 100\% = \underline{328.76} \text{ Soles / Año}$
	<b>COSTO DEL IMPLEMENTO N° IMP-08:</b>	<b><u>372.20</u> Soles / Año</b>
	<b>COSTO DE APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTA CTS (CUADRO N° 6)</b>	<b><u>1.190.96</u> Soles / Año</b>

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

#### 5.4.3.6. Resumen del Costo de los Implementos

Con base al Detalle de los Costos de los Implementos (punto 5.4.3.5), se presenta el **Resumen** de los Costos de los Implementos utilizados para los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuentas (en el Año 2005), en los siguientes cuadros:

- **Cuadro N° 4:** Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural
- **Cuadro N° 5:** Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural
- **Cuadro N° 6:** Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuentas CTS

- **Cuadro N° 4: Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural**

IMPLEMENTOS			INSUMOS			Costo del Insumo (Soles)	% Costo del Insumo	Procedimiento
Nº	Código Implemento	Nombre	Nº	Código del Insumo	Nombre			
1	IMP-01	Constancia de Apertura de Cuentas de Ahorro (0,1) <b>(ANEXO 1)</b>	1	MAT-02	Hoja tamaño A4 con contrato preimpreso (por detrás)	4,493.60	9.73%	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuentas de Ahorro - Persona Natural
			2	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4 (por delante)	9,474.01	20.52%	
2	IMP-03	Constancia de Afiliación de la Tarjeta de Débito (0,1) <b>(ANEXO 2)</b>	3	MAT-02	Hoja tamaño A4 con contrato preimpreso (por detrás)	1,325.61	2.87%	<b>Procedimiento N° A-8:</b> Afiliación de Tarjeta de Débito
			4	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4 (por delante)	2,794.83	6.05%	
3	IMP-04	Tarjeta de Débito <b>(ANEXO 9)</b>	5	MAT-06	Tarjeta de Débito	22,093.54	47.85%	
4	IMP-05	Libreta de Ahorros <b>(ANEXO 7)</b>	6	MAT-05	Libreta de Ahorros	3,931.90	8.52%	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuentas de Ahorro - Persona Natural
5	IMP-09	Tarjeta de Registro de Firmas <b>(ANEXO 3)</b>	7	MAT-04	Tarjeta de Registro de Firmas	269.72	0.58%	
6	IMP-08	Hoja Móvil (0,1) <b>(ANEXO 10)</b>	8	MAT-03	Papel deglosable de dos cuerpos	208.63	0.45%	<b>Procedimiento N° A-4:</b> Depósito en Cuenta de Ahorro - En Efectivo
			9	MAT-07	Impresión en el papel deglosable de dos cuerpos	1,578.78	3.42%	
<b>COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS:</b>						<b>46,170.64</b>	<b>100.00%</b>	

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

- Cuadro N° 5: Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural**

IMPLEMENTOS			INSUMOS			Costo del Insumo (Soles)	% Costo del Insumo	Procedimiento	
Nº	Código Implemento	Nombre	Nº	Código del Insumo	Nombre				
1	IMP-01	Constancia de Apertura de Cuentas de Ahorro (0,1) <b>(ANEXO 1)</b>	1	MAT-02	Hoja de Tamaño A4 con Contrato Preimpreso (detrás)	579.37	1.77%	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuentas de Ahorro - Persona Natural	
			2	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4 (por delante)	1,221.50	3.72%		
2	IMP-03	Constancia de Afiliación de la Tarjeta de Débito (0,1) <b>(ANEXO 2)</b>	3	MAT-02	Hoja de Tamaño A4 con Contrato Preimpreso (detrás)	521.77	1.59%	<b>Procedimiento N° A-8:</b> Afiliación de Tarjeta de Débito	
			4	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4 (por delante)	1,100.07	3.35%		
3	IMP-04	Tarjeta de Débito <b>(ANEXO 9)</b>	5	MAT-06	Tarjeta de Débito	8,696.17	26.50%		
4	IMP-05	Libreta de Ahorros <b>(ANEXO 7)</b>	6	MAT-05	Libreta de Ahorros	506.95	1.55%	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuentas de Ahorro - Persona Natural	
5	IMP-09	Tarjeta de Registro de Firmas <b>(ANEXO 3)</b>	7	MAT-04	Tarjeta de Registro de Firmas	204.56	0.62%		
6	IMP-02	Constancia de Apertura de Depósito a Plazo (0,1) <b>(ANEXO 4)</b>	8	MAT-02	Hoja de Tamaño A4 con Contrato Preimpreso (detrás)	3,408.04	10.39%	<b>Procedimiento N° A-5:</b> Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo	
			9	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4 (por delante)	7,185.28	21.90%		
7	IMP-06	Cronograma de Abono de intereses <b>(ANEXO 6)</b>	10	MAT-01	Hoja tamaño A4 (membretada)	124.56	0.38%		
			11	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4 (por delante)	610.75	1.86%		
8	IMP-07	Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (0,1) <b>(ANEXO 5)</b>	12	MAT-01	Hoja tamaño A4 (membretada)	1,465.46	4.47%		
			13	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4 (por delante)	7,185.28	21.90%		
<b>COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS:</b>						<b>32,809.74</b>	<b>100.00%</b>		

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006



- **Cuadro N° 6: Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta CTS**

IMPLEMENTOS			INSUMOS			Costo del Insumo (Soles)	% Costo del Insumo	Procedimiento
Nº	Código Implemento	Nombre	Nº	Código del Insumo	Nombre			
1	IMP-05	Libreta de CTS (ANEXO 8)	1	MAT-05	Libreta de CTS	818.76	68.75%	<b>Procedimiento N° A-3:</b> Apertura de Cuentas CTS
2	IMP-08	Hoja Móvil (0,1) (ANEXO 11)	2	MAT-03	Papel deglosable de dos cuerpos	43.44	3.65%	
			3	MAT-07	Impresión en el papel deglosable de dos cuerpos	328.76	27.60%	
<b>COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS:</b>						<b>1,190.96</b>	<b>100.00%</b>	

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

#### 5.4.3.7. Consolidado del Costo de los Implementos

Con base al Resumen de los Costos de los Implementos (punto 5.4.3.6), se presenta el **Consolidado** de los Costos de los Implementos utilizados para los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuentas (en el Año 2005), en el Cuadro siguiente:

Nº	Nº del Cuadro	Procedimiento	Costo del procedimiento (Soles / Año)	% Costo
1	Cuadro Nº 4	Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural	46.170,64	57,59%
2	Cuadro Nº 5	Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural	32.809,74	40,92%
3	Cuadro Nº 6	Apertura y Depósito en Cuenta CTS	1.190,96	1,49%
<b>Costo de los <u>Implementos</u> de los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta (Soles / Año):</b>			<b>80.171,34</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

#### 5.4.4. Costo del personal involucrado

##### 5.4.4.1. Personal Involucrado

Se presenta la persona involucrada en la ejecución de los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta.

Procedimiento	Persona involucrada
Apertura de Cuenta	Consultor de Negocios
Depósito en Cuenta	Recibidor/Pagador

#### 5.4.4.2. Costo del personal Consultor de Negocios

Se detalla los pasos para calcular el costo del personal Consultor de Negocios para **abrir Cuentas**.

a)	<p><u>Datos de entrada:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de Consultores de Negocios a nivel nacional: 80 Consultores de Negocios.</li> <li>Sueldo de cada Consultor de Negocios: 1,500 Soles / Mes.Consultor</li> </ul>
b)	<p><u>Tiempo Total disponible por los 80 Consultores de Negocios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es el total de tiempo que disponen los 80 Consultores de Negocios para efectuar las funciones asignadas, entre las cuales se encuentra la función de apertura de cuentas.</li> </ul> <p>8 <u>Horas</u> x 24 <u>días</u> x 11 <u>meses</u> x 80 Consultores = <b>168,960 Horas</b>  Día.Consultor      mes      año      <b>Año</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El horario de todo Consultor de negocios es de 8 Horas al día.</li> <li>✓ Un Mes tiene 24 días laborables.</li> <li>✓ Todo Consultor de Negocios labora 11 meses en el año, y un mes es utilizado para vacaciones (no labora, pero si recibe remuneración)</li> </ul>
c)	<p><u>Tiempo usado en abrir cuentas (por los 80 Consultores de Negocios):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es la parte del Tiempo Total Disponible (punto b), que los Consultores de Negocios utilizan en abrir cuentas.</li> <li>Para obtener el tiempo usado en abrir cuentas (Columna 3 del <b>Cuadro N° 7</b>):</li> </ul> <p>Tiempo usado en abrir Cuentas (Horas/Año) <b>(Columna 3)</b> = Tiempo en abrir una cuentas (Min/Cuenta) <b>(Columna 1)</b> x N° de Cuentas (Cuentas/Año) <b>(Columna 2)</b> x <math>\frac{1 \text{ Hora}}{60 \text{ minutos}}</math></p>

d) Porcentaje del tiempo usado en abrir cuentas (por los 80 Consultores de Negocios):

- Es la relación entre el tiempo usado en abrir cuentas y el tiempo total disponible (por los 80 Consultores de Negocios)
- Para obtener el porcentaje indicado (Columna 4 del **Cuadro N° 7**):

$$\text{Porcentaje del tiempo usado en abrir cuentas (\%): (Columna 4)} = \frac{\text{Tiempo usado en abrir cuentas (Horas/Año) (punto c)}}{\text{Tiempo total disponible por los 80 Consultores de Negocio (Horas/Año) (punto b)}}$$

e) Tiempo usado en abrir cuenta por cada procedimiento

- Con base a la Columna 3 y 4 del **Cuadro N° 7**, se presenta el tiempo usado en abrir cuentas (Horas/Año) y el Porcentaje del tiempo usado en abrir cuentas (en %), para cada procedimiento:

Nº	Código del procedimiento	Procedimiento	(Columna 3)	(Columna 4)
			Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)	Porcentaje de Tiempo usado en abrir cuenta
1	A-1	Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural	8,935.79	5.29%
2	A-2	Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural	9,357.68	5.54%
3	A-3	Apertura de Cuentas CTS	309.63	0.18%
<b>Apertura de Cuentas:</b>			<b>18,603.10</b>	<b>11.01%</b>

f)	<p><u>Costo total de los 80 Consultores de Negocios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Costo Total de los 80 Consultores de Negocios es lo que el Banco paga al año por las funciones efectuadas por los 80 Consultores de Negocios.</li> </ul> <p style="text-align: center;"> <math>1,500 \text{ Soles} \times 80 \text{ Consultores} \times 12 \text{ Meses} = 1.440.000 \text{ Soles}</math> </p> <p style="text-align: center;"> <span style="margin-right: 150px;">Mes.Consultor</span> <span style="margin-right: 100px;">Año</span> <span>Año</span> </p>																												
g)	<p><u>Costo de los 80 Consultores de Negocios en abrir Cuentas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para obtener el Costo del personal por cada procedimiento, se deberá PRORRATEAR el Costo Total de los 80 Consultores de Negocios (<b>punto f</b>) en función al Porcentaje del tiempo usado en abrir cuentas (<b>punto e</b>)</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>(punto e)</th> <th>(punto f)</th> <th></th> </tr> <tr> <th>Nº</th> <th>Código del procedimiento</th> <th>Procedimiento</th> <th>Porcentaje de Tiempo usado en abrir cuenta</th> <th>Costo de Consultor de Negocios, por cada procedimiento (Soles/Año)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>A-1</td> <td>Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural</td> <td>5.29%</td> <td rowspan="3">1,440,000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>A-2</td> <td>Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural</td> <td>5.54%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>A-3</td> <td>Apertura de Cuentas CTS</td> <td>0.18%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Costo del personal Consultor de Negocios, por cada procedimiento (Soles/Año):</b></td> <td><b>158,549.18</b></td> </tr> </tbody> </table>			(punto e)	(punto f)		Nº	Código del procedimiento	Procedimiento	Porcentaje de Tiempo usado en abrir cuenta	Costo de Consultor de Negocios, por cada procedimiento (Soles/Año)	1	A-1	Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural	5.29%	1,440,000	2	A-2	Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural	5.54%	3	A-3	Apertura de Cuentas CTS	0.18%	<b>Costo del personal Consultor de Negocios, por cada procedimiento (Soles/Año):</b>				<b>158,549.18</b>
		(punto e)	(punto f)																										
Nº	Código del procedimiento	Procedimiento	Porcentaje de Tiempo usado en abrir cuenta	Costo de Consultor de Negocios, por cada procedimiento (Soles/Año)																									
1	A-1	Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural	5.29%	1,440,000																									
2	A-2	Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural	5.54%																										
3	A-3	Apertura de Cuentas CTS	0.18%																										
<b>Costo del personal Consultor de Negocios, por cada procedimiento (Soles/Año):</b>				<b>158,549.18</b>																									

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

Por tanto, el costo actual del personal Consultor de Negocios, en abrir Cuentas, es de **158,549.18 Soles / Año.**

● **CUADRO Nº 7: COSTO DEL PERSONAL DEL PROCESO DE APERTURA DE CUENTAS (CONSULTORES DE NEGOCIOS)**

NÚMERO DE CONSULTORES DE NEGOCIO A NIVEL NACIONAL: 80 CONSULTORES  
 TIEMPO TOTAL DISPONIBLE POR LAS 80 CAPTADORAS: 168,960 HORAS/AÑO

**PROCEDIMIENTO Nº A-1: APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO - PERSONA NATURAL**

(COL 1 x COL 2) / 60 COL 3 / 168,960

Hoja de Cronometraje Nº	Código del procedimiento	Código del Sub-procedimiento	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO			COL. 1 TOTAL (Min/cuenta)	COL. 2 Nº de cuentas (Ctas/Año)	COL. 3 Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)	COL. 4 %Tiempo usado en abrir cuenta
			Nombre del procedimiento		TIPO DE CUENTA				
			Producto	Tipo Persona					
1	A-1	A-1-1	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	11.68	40,987	7,979.94	4.72%
2		A-1-2			MANCOMUNADA CONJUNTA	7.60	747	94.68	0.06%
3		A-1-3			MANCOMUNADA INDISTINTA	16.05	3,220	861.17	0.51%
							<b>44,954</b>	<b>8,935.79</b>	<b>5.29%</b>

**PROCEDIMIENTO Nº A-2: APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO - PERSONA NATURAL**

Hoja de Cronometraje Nº	Código del procedimiento	Código del Sub-procedimiento	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO				COL. 1 TOTAL (Min/cuenta)	COL. 2 Nº de cuentas (Ctas/Año)	COL. 3 Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)	COL. 4 %Tiempo usado en abrir cuenta		
			Nombre del procedimiento		TIPO DE CUENTA	CLASE DE CUENTA					TASA PREFERENCIAL	
			Producto	Tipo Persona								
4	A-2	A-2-1	APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.26	17,130	3,214.73	1.90%	
5		A-2-2					CON TP 1ER NIVEL	21.32	3,211	1,140.89	0.68%	
6		A-2-3					CON TP 2DO NIVEL	52.35	1,070	933.58	0.55%	
7		A-2-4				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	20.50	3,404	1,162.84	0.69%	
8		A-2-5					CON TP 1ER NIVEL	30.58	622	316.98	0.19%	
9		A-2-6					CON TP 2DO NIVEL	63.09	124	130.39	0.08%	
10		A-2-7			MANCOMUNADA CONJUNTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.67	3,155	613.65	0.36%	
11		A-2-8					CON TP 1ER NIVEL	22.02	591	216.85	0.13%	
12		A-2-9					CON TP 2DO NIVEL	51.12	197	167.85	0.10%	
13		A-2-10				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	16.51	486	133.70	0.08%	
14		A-2-11					CON TP 1ER NIVEL	26.42	88	38.75	0.02%	
15		A-2-12					CON TP 2DO NIVEL	58.19	17	16.49	0.01%	
16		A-2-13			MANCOMUNADA INDISTINTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.95	2,253	448.60	0.27%	
17		A-2-14					CON TP 1ER NIVEL	21.76	422	153.07	0.09%	
18		A-2-15					CON TP 2DO NIVEL	51.50	140	120.17	0.07%	
19		A-2-16				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	25.05	972	405.84	0.24%	
20		A-2-17					CON TP 1ER NIVEL	35.31	177	104.17	0.06%	
21		A-2-18					CON TP 2DO NIVEL	67.12	35	39.15	0.02%	
							<b>34,094</b>	<b>9,357.68</b>	<b>5.54%</b>			

**PROCEDIMIENTO Nº A-3: APERTURA DE CUENTAS CTS**

Hoja de Cronometraje Nº	Código del procedimiento	Código del Sub-procedimiento	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO			COL. 1 TOTAL (Min/cuenta)	COL. 2 Nº de cuentas (Ctas/Año)	COL. 3 Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)	COL. 4 %Tiempo usado en abrir cuenta
			Nombre del procedimiento		TIPO DE CUENTA				
			Producto	Tipo Persona					
22	A-3	A-3-1	APERTURA DE CUENTAS CTS	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	1.98	9,361	309.63	0.18%
							<b>9,361</b>	<b>309.63</b>	<b>0.18%</b>

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

### 5.4.4.3. Costo del personal Recibidor/Pagador.

Se detalla los pasos para calcular el costo del personal Recibidor/Pagador para efectuar el **depósito en Cuentas**.

a)	<p><u>Datos de entrada:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Recibidores/Pagadores a nivel nacional: 102 Recibidores/Pagadores.</li> <li>• Sueldo de cada Consultor de Negocios: 800 Soles / Mes.RP</li> </ul>
b)	<p><u>Tiempo Total disponible por los 102 Recibidores/Pagadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el total de tiempo que disponen los 102 Recibidores/Pagadores para efectuar las funciones asignadas, entre las cuales se encuentra la función de depósito en cuentas.</li> </ul> <p>8 <u>Horas</u> x 24 <u>días</u> x 11 <u>meses</u> x 102 RPs = <b>215,424 Horas / Año</b>  Día.RP            mes            año</p> <p><b><u>Nota:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El horario de todo Recibidor/Pagador es de 8 Horas al día.</li> <li>✓ Un Mes tiene 24 días laborables.</li> <li>✓ Todo Recibidor/Pagador labora 11 meses en el año, y un mes es utilizado para vacaciones (no labora, pero si recibe remuneración)</li> </ul>
c)	<p><u>Tiempo usado en depósito en cuenta (por los 102 Recibidores/Pagadores):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la parte del tiempo que los Recibidores/Pagadores utilizan en depositar en cuentas.</li> <li>• Para obtener el tiempo usado en depositar en cuentas (Columna 3 del <b>Cuadro N° 8</b>):</li> </ul> $  \begin{array}{rclcl}  \text{Tiempo usado} & & \text{Tiempo en} & & \text{N° de} \\  \text{en depositar} & & \text{depositar en} & & \text{Depósitos} \\  \text{en Cuentas} & = & \text{una cuenta} & \times & \text{(Cuentas/Año)} \\  \text{(Horas/Año)} & & \text{(Min/Cuenta)} & & \times \frac{1 \text{ Hora}}{60 \text{ minutos}} \\  \text{(Columna 3)} & & \text{(Columna 1)} & & \text{(Columna 2)}  \end{array}  $



d)	<p><u>Porcentaje del tiempo usado en depositar en cuentas (por los 102 Consultores de Negocios):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la relación entre el tiempo usado en depositar en cuentas y el tiempo total disponible (por los 102 Recibidores/Pagadores)</li> <li>• Para obtener el porcentaje indicado (Columna 4 del <b>Cuadro N° 8</b>):</li> </ul> $  \begin{array}{rcl}  \text{Porcentaje del tiempo} & & \text{Tiempo usado en depositar en cuentas} \\  \text{usado en depositar en} & = & \text{(Horas/Año) (punto b)} \\  \text{cuentas (\%):} & & \frac{\hspace{10em}}{\hspace{10em}} \\  \text{(Columna 4)} & & \text{Tiempo total disponible por los 102} \\  & & \text{Recibidores/Pagadores (Horas/Año)} \\  & & \text{(punto c)}  \end{array}  $

e)

Tiempo usado en depositar en cuenta por cada procedimiento:

- Con base a la Columna 3 y 4 del **Cuadro N° 8**, se presenta el tiempo usado en depositar en cuentas (Horas/Año) y el Porcentaje del tiempo usado en depositar en cuentas (en %), para cada procedimiento:

N°	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento	Tiempo usado en depósito en cuentas (Hr/año)	Porcentaje Tiempo usado en depósito en cuentas
1	A-5	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	695,46	0,32%
2	A-6	Depósito en cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo	2.494,86	1,16%
3	A-7	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	110,41	0,05%
			3.300,73	1,53%

f)

Costo total de los 102 Recibidores/Pagadores

- El Costo Total de los 102 Recibidores/Pagadores es lo que el Banco paga al año por las funciones efectuadas por los 102 Recibidores/Pagadores.

$$800 \frac{\text{Soles}}{\text{Mes.RP}} \times 102 \text{ RPs} \times 12 \frac{\text{Meses}}{\text{Año}} = 979.200 \text{ Soles/Año}$$

g)

Costo de los 102 Recibidores/Pagadores en abrir Cuentas

Para obtener el Costo del personal por cada procedimiento, se deberá PRORRATEAR el Costo Total de los 102 Recibidores/Pagadores (**punto f**) en función al Porcentaje del tiempo usado en depositar en cuentas (**punto e**)

N°	Código del procedimiento	Procedimiento	(punto e)	(punto f)	Costo del personal RP por cada procedimiento (Soles/Año)
			Porcentaje Tiempo usado en depósito en cuenta	Costo Total de los 102 RP (Soles/Año)	
1	A-5	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	0,32%	979.200	3.161,20
2	A-6	Activación de Depósito a Plazo - En Efectivo	1,16%		11.340,27
3	A-7	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	0,05%		501,85
<b>Costo del personal (Recibidor/Pagador) por cada procedimiento (Soles/Año):</b>					<b>15.003,32</b>

--	--

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

Por tanto, el costo actual del personal Recibidor/Pagador, en depositar en las Cuentas abiertas, es de **15.003,32 Soles / Año.**

- CUADRO N° 8: COSTO DEL PERSONAL DEL PROCESO DE DEPÓSITO EN CUENTA (RECIBIDORES/PAGADORES)**

**NÚMERO DE RECIBIDORES/PAGADORES A NIVEL NACIONAL: 102 RPs**  
**TIEMPO TOTAL DISPONIBLE POR LOS 102 RPs: 215.424 Horas/Año**

N°	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento	COL. 1		COL. 2	COL. 3	COL. 4
			Tiempo observado		N° De Depósitos (Depósitos / Año)	Tiempo usado en depósito en cuenta (Hr/Año)	%Tiempo usado en depósito en cuentas
			En seg.	En min			
1	A-5	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	57	0,95	43.924	695,46	0,32%
2	A-6	Depósito en cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo	281	4,68	31.974	2.494,86	1,16%
3	A-7	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	42	0,71	9.361	110,41	0,05%
					<b>85.259</b>	<b>3.300,73</b>	<b>1,53%</b>

*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

#### 5.4.5. Hoja Consolidada: Costo de los Insumos y Personal.

Se presenta en el **Cuadro N° 9** el costo de los procedimientos, que involucran los costos de los Implementos y del Personal (Consultor de Negocios y Recibidor/Pagador). Se observa que el costo de los procedimientos asciende a **253,723.84 Soles al Año.**

**Cuadro N° 9**

<b>N°</b>	<b>Costos involucrados</b>	<b>Costo de los procedimientos (Soles/Año)</b>	<b>%</b>
1	Costo de los IMPLEMENTOS de los procedimientos de Apertura y Depósito (Soles/Año)	80,171.34	31.60%
2	Costo del PERSONAL de los procedimientos de Apertura de Cuenta (Consultor de Negocios)	158,549.18	62.49%
3	Costo del PERSONAL de los procedimientos de Depósito en Cuenta (Recibidor/Pagador)	15,003.32	5.91%
	<b>Costo Total de los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta (Soles/Año):</b>	<b>253,723.84</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

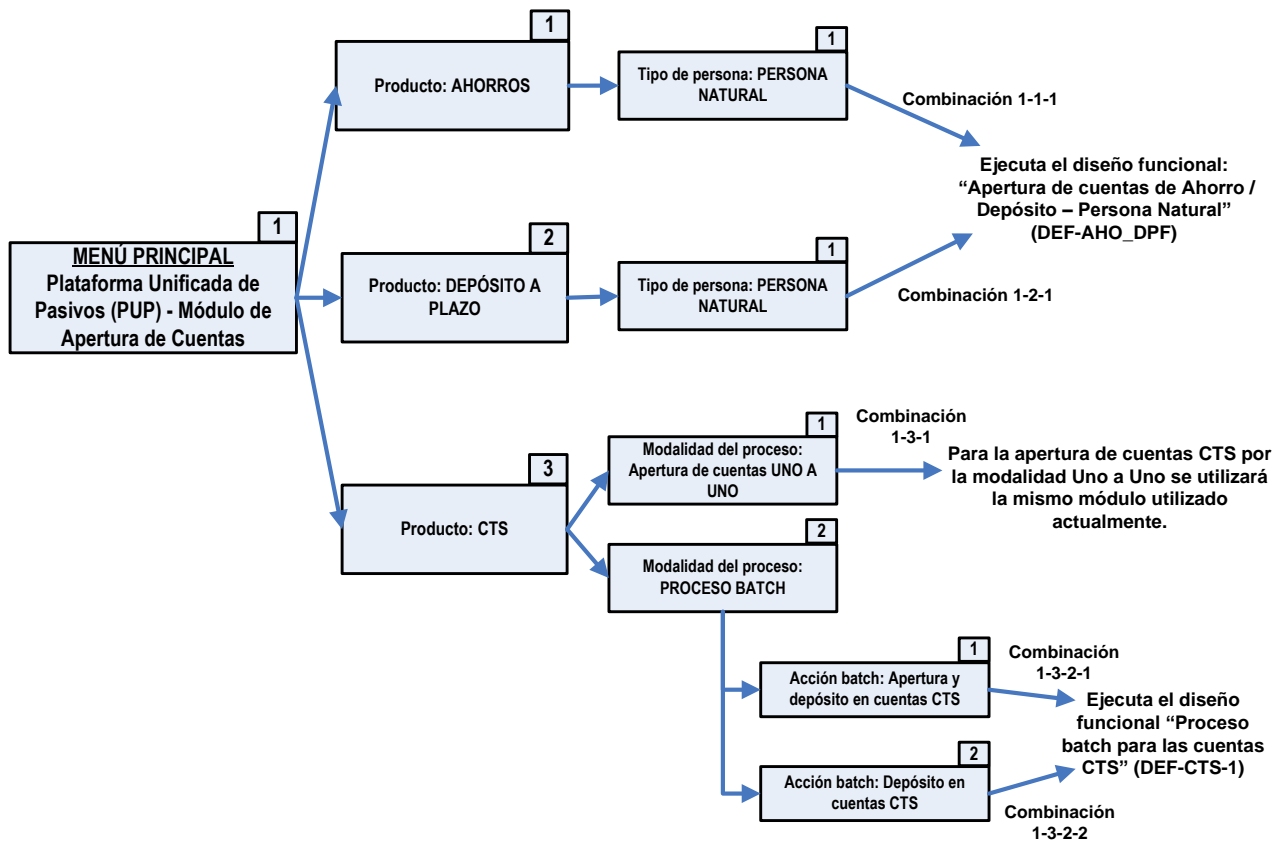
## CAPÍTULO VI: DISEÑO FUNCIONAL PROPUESTO

### 6.1. Objetivo del Capítulo

El presente capítulo tiene por objetivo plantear el diseño funcional de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), módulo de “**Apertura de Cuentas**”. El diseño funcional deberá cumplir con minimizar o eliminar los factores causales de los problemas, identificados en el Capítulo “Identificación del Problema”.

### 6.2. Ejecución de los Diseños Funcionales

- A continuación se indica los diseños funcionales que serán ejecutados desde el Menú Principal, según las variables seleccionadas:



*Elaboración: Propia*



### 6.3. Inventario de los Diseños Propuestos

- Se presenta el Inventario de los Diseños Propuestos. Estos diseños son:
  - ✓ Diseños Funcionales (se verá al detalle en el presente Capítulo)
  - ✓ Procedimientos Propuestos (se verá más al detalle en el Capítulo siguiente sobre “Definición de los Procesos Propuestos”),
- Los Diseños Propuestos corresponden a los procesos de Apertura de Cuentas, Depósito en Cuentas y los procesos Complementarios.

### 6.3.1. Procedimientos de Apertura de Cuentas

Procedimientos Actuales	Procedimientos Propuestos	Diseños Funcionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de Cuenta de Ahorros – Persona Natural (<b>Procedimiento N° A-1</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural (<b>Procedimiento N° B-1</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño funcional “Apertura de Cuentas de Ahorro / Depósito – Persona Natural” (<b>DEF-AHO_DPF</b>)               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (<b>Procedimiento N° A-2</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (<b>Procedimiento N° B-2</b>)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de cuenta CTS – Cliente por Cliente (<b>Procedimiento N° A-3</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se utilizará el Procedimiento actual utilizado en la Apertura de Cuentas CTS Cliente por Cliente (Procedimiento N° A-3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debido a que se utilizará el procedimiento actual, no es necesario la elaboración de un diseño funcional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente sólo existe la opción de Apertura de cuentas CTS – Cliente por Cliente (Procedimiento N° A-3). No existe una opción para la Apertura de Cuentas CTS por proceso batch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura y Depósito en Cuentas CTS - Proceso Batch (<b>Procedimiento N° B-3</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño funcional “Proceso batch para cuentas CTS” (<b>DEF-CTS-1-1</b>)               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> <li>✓ Estructura de los archivos planos</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño funcional “Apertura y Depósito en cuentas CTS – batch” (<b>DEF-CTS-1-2</b>)               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> <li>✓ Estado de los registros</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Estructura del Reporte</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño funcional "Depósito en cuenta CTS – Proceso batch" (<b>DEF-CTS-1-3</b>)<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Flujograma funcional del proceso</li><li>✓ Descripción del diseño funcional</li><li>✓ Estado de los registros</li><li>✓ Estructura del Reporte</li></ul></li></ul>

### 6.3.2. Procedimientos de Depósito en Cuenta

Procedimientos Actuales	Procedimientos Propuestos	<i>Diseños Funcionales</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Depósito en Cuenta de Ahorros – En Efectivo (<b>Procedimiento N° A-4</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se utilizará el Procedimiento actual utilizado para el Depósito en Cuenta de Ahorros – En Efectivo (Procedimiento N° A-4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debido a que se utilizará el procedimiento actual, no es necesario el desarrollo de un diseño funcional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – En Efectivo (<b>Procedimiento N° A-5</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – En Efectivo (<b>Procedimiento N° B-5</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No es requerido el desarrollo de un diseño funcional para el procedimiento propuesto.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Depósito en Cuentas CTS – En Efectivo – Cliente por Cliente (<b>Procedimiento N° A-6</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se utilizará el Procedimiento actual utilizado en el Depósito de Cuentas CTS – En Efectivo - Cliente por Cliente (Procedimiento N° A-6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debido a que se utilizará el procedimiento actual, no es necesario la elaboración de un diseño funcional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente sólo existe la opción de Depósito en Cuentas CTS – En Efectivo – Cliente por Cliente (Procedimiento N° A-7). No existe una opción para el Depósito en Cuentas CTS por proceso batch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura y Depósito en Cuentas CTS - por Proceso Batch (<b>Procedimiento N° B-3</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Está incluido en los Diseños Funcionales con código:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ DEF-CTS-1-1</li> <li>✓ DEF-CTS-1-2</li> <li>✓ DEF-CTS-1-3</li> </ul> </li> </ul>

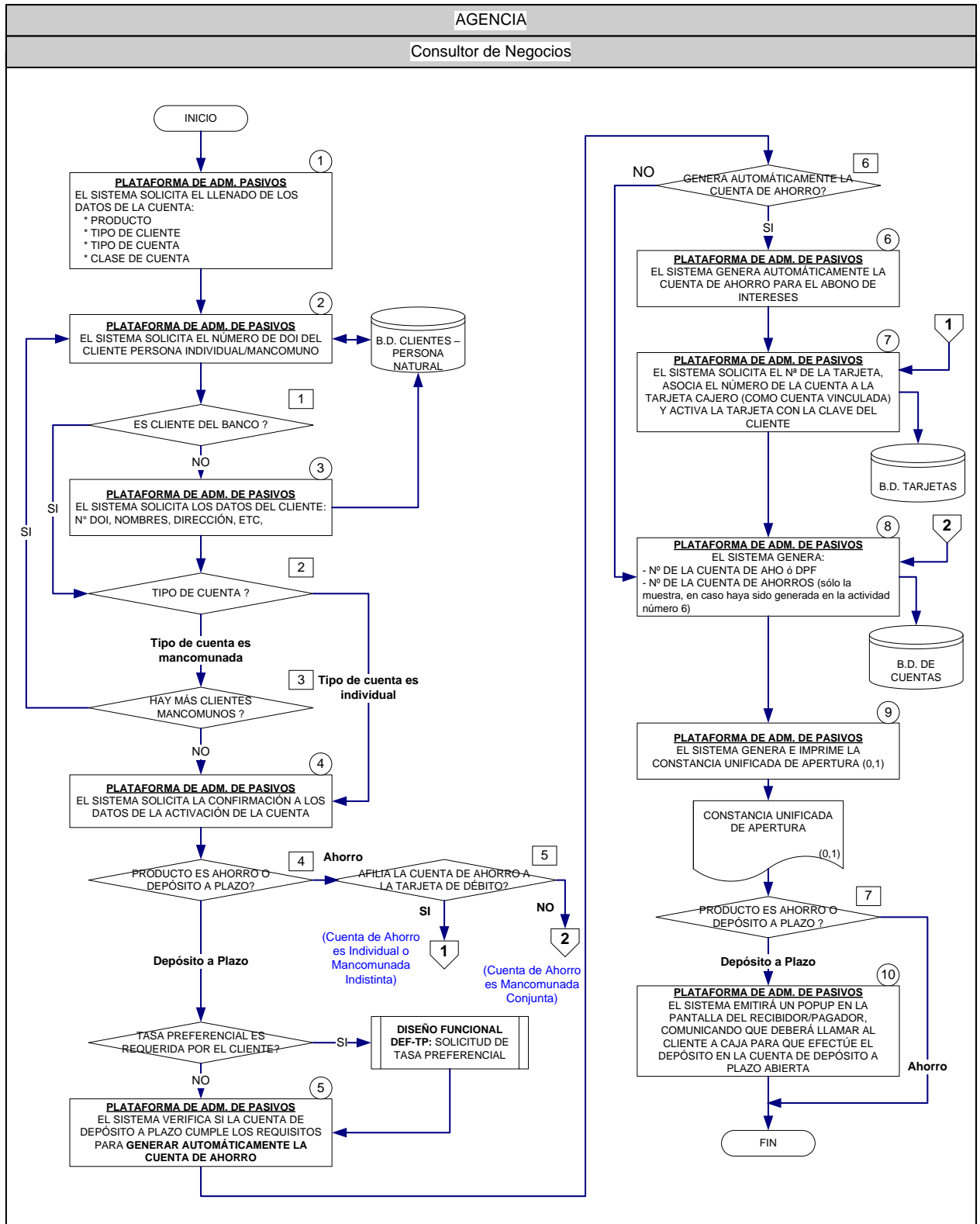
### 6.3.3. Procedimientos Complementarios.

Procedimientos Actuales	Procedimientos Propuestos	<i>Diseños Funcionales</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Tasa Preferencial <b>(Procedimiento N° A-7)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Tasa Preferencial <b>(Procedimiento N° B- 7)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño funcional “Solicitud de Tasa Preferencial” <b>(DEF-TP)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Afiliación de Tarjeta de Débito <b>(Procedimiento N° A-8)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento de Afiliación de Tarjeta de Débito será incluido en los procedimientos propuestos de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apertura de cuenta de Ahorro – Persona Natural <b>(Procedimiento N° B-1)</b>, y</li> <li>✓ Apertura de cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural <b>(Procedimiento N° B-2)</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No es necesario desarrollar una nueva funcionalidad sobre Afiliación de Tarjeta de Débito.</li> </ul>

## 6.4. Diseño Funcional de los Procedimientos Propuestos

### 6.4.1. Diseño Funcional: "Apertura de cuentas de Ahorro / Depósito – Persona Natural" (Código del diseño funcional: DEF-AHO\_DPF)

#### 6.4.1.1. Flujograma funcional del proceso.



*Elaboración: Propia*

## 6.4.1.2. Descripción del diseño funcional

### AGENCIA

#### Consultor de Negocios

#### 1. Ingreso de los datos de la cuenta

- El sistema solicita los datos de la cuenta. Los datos de la cuenta que deberán ser solicitados son los siguientes:
  - ✓ Producto
  - ✓ Tipo de Cliente
  - ✓ Tipo de Cuenta
  - ✓ Clase de Cuenta
- Las opciones presentadas de Tipo de Cliente, Tipo de Cuenta y Clase de Cuenta dependerán del Producto seleccionado, según se muestra en el cuadro adjunto:

Producto	Datos de la Cuenta (según Producto seleccionado)		
	Tipo de Cliente	Tipo de Cuenta	Clase de Cuenta
AHORRO	Persona Natural	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individual</li><li>• Mancomunada Conjunta</li><li>• Mancomunada Indistinta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuenta Cero</li><li>• Regalona</li><li>• Cuenta Negocio</li><li>• Cuenta Conmigo</li></ul>
DEPÓSITO A PLAZO	Persona Natural	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individual</li><li>• Mancomunada Conjunta</li><li>• Mancomunada Indistinta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al Vencimiento</li><li>• Renta Periódica</li></ul>

- Se presenta la pantalla propuesta de ingreso de los campos a presentar, según el producto seleccionado.

**PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)**  
Apertura de cuentas AHO/DPF-PERSONA NATURAL

**DATOS DE LA CUENTA:**

PRODUCTO:

TIPO DE CLIENTE:

TIPO DE CUENTA:

CLASE DE CUENTA:



*Elaboración: Propia*

- En esta pantalla deberá presentar las opciones “Aceptar” y “Cancelar”.

<b>Opciones</b>	<b>Momento de activación / Funcionalidad de la opción</b>
Aceptar	<p><u>Momento de activación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se activará esta opción una vez ingresados los datos exigidos para cada producto.</li> </ul> <p><u>Funcionalidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema ejecuta la <b>actividad número 2</b>.</li> </ul>
Cancelar	<p><u>Momento de activación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se activará esta opción junto con la pantalla indicada.</li> </ul> <p><u>Funcionalidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema regresa a Menú Principal.</li> </ul>

## 2. Ingreso del Documento Oficial de Identidad (DOI)

- El sistema deberá presentar el campo que solicite el registro del número de DOI del cliente persona individual/mancomuno. Una vez registrado el número de DOI, el sistema valida en la base de datos “Clientes – Persona Natural” la existencia del número de DOI registrado y ejecuta la **decisión número 1**.

### Decisión número 1: Es cliente del Banco?

- De ser cliente del Banco:
  - ✓ El sistema obtiene de la base de datos “Clientes – Persona Natural” los campos requeridos, y los presenta por pantalla (adjunta).
  - ✓ En caso se trate de la apertura de un Depósito a Plazo, se debe incluir las opciones presentadas en la actual plataforma de Depósito a Plazo. Estas opciones son:
    - Agregar mancomuno (opción utilizada para el registro de los clientes mancomunados que sean titulares de la cuenta Depósito a Plazo)
    - Editar mancomuno (opción utilizada para cambiar o eliminar al mancomuno agregado con la opción anterior)

<b>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</b>			
Apertura de cuentas AHO/DPF – PERSONA NATURAL			
DOI: <input type="text" value="10808976"/>			
<u>Datos del Cliente</u>			
Nombre: Perez Liu, Juan Teléfono: 1234567			
Dirección: Los Pinos 568			
.....			
<input type="button" value="Agregar mancom"/>	<input type="button" value="Editar mancom"/>	<input type="button" value="Aceptar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

Elaboración: Propia

Luego ejecuta la decisión número 2.

- De no ser cliente del Banco, el sistema ejecuta la actividad número 3.

#### **Decisión número 2: Tipo de cuenta?**

- Si tipo de cuenta es mancomunada (conjunta o indistinta), el sistema ejecuta la **decisión número 3**.
- Si tipo de cuenta es individual, el sistema ejecuta la **actividad número 4**.

#### **Decisión número 3: Hay más clientes mancomunados?**

- De haber más clientes mancomunados, el sistema ejecuta la **actividad número 2**.
- De no haber más clientes mancomunados (deben ser 2 mancomunados como mínimo), el sistema ejecuta la **actividad número 4**.

### **3. Ingreso de los Datos del Cliente (nuevo)**

- El sistema deberá presentar los campos (vacíos) para el registro de los datos del cliente individual/mancomuno (para que sean llenados por el Usuario)
- En caso se trate de la apertura de un Depósito a Plazo, se debe incluir las opciones presentadas en la actual plataforma de Depósito a Plazo. Estas opciones son:
  - ✓ Agregar mancomuno (opción utilizada para el registro de los clientes mancomunados que sean titulares de la cuenta Depósito a Plazo)
  - ✓ Editar mancomuno (opción utilizada para cambiar o eliminar al mancomuno agregado con la opción anterior)

**PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)**  
**Apertura de cuentas AHO/DPF – PERSONA NATURAL**  
 DOI: **40495153**

Datos del Cliente  
 Nombre:  Teléfono:   
 Dirección:   
 .....

*Elaboración: Propia*

- Una vez llenados todos los campos, el sistema deberá grabar los datos registrados en la base de datos “Clientes – Persona Natural”. Luego, el sistema ejecuta la **decisión número 2**.

#### **4. Confirmación de los Datos de la Cuenta**

- El sistema deberá solicitar los Datos de la Cuenta, los cuales dependerá del producto a abrir (Ahorro o Depósito a Plazo). Los datos de la activación de la cuenta pueden tener el estado “Sólo lectura” o “Modificable por el Usuario”.

N°	Datos de la cuenta	Estado del campo	Producto	
			Ahorro	Depósito
1	Tipo de moneda	Modificable por el usuario	SI	SI
2	Envío de correspondencia	Modificable por el usuario	SI	NO
3	Monto del depósito	Modificable por el usuario	NO	SI
4	Plazo del depósito	Modificable por el usuario	NO	SI
5	Tasa de interés	Sólo lectura	NO	SI
6	Monto Interés Ganado (1)	Sólo lectura	NO	SI
7	Monto Final (2)	Sólo lectura	NO	SI

(1) El monto del interés ganado es calculado por el sistema utilizando las fórmulas financieras de la actual plataforma de Depósito a Plazo.

(2) El monto final es calculado por el sistema mediante la suma del Monto a depositar más el Monto de interés ganado.

- La pantalla de Confirmación propuesta, para el producto **Ahorro**, tiene las siguientes características:
  - ✓ La diferencia entre los Datos de la Cuenta ingresados en la PUP y los Datos de la Cuenta ingresados en la plataforma de Ahorro, son las siguientes:
    - En esta ventana (propuesta) no se solicita la Clase de Cuenta, debido a que ya fue solicitada en la **actividad número 1**.

- En esta ventana (propuesta) no se solicita el Número de Libreta y el N° de Copias de Ficha, debido a que son considerados como datos “Innecesarios”, según lo descrito en el Capítulo III sobre “Definición del Problema”.
- ✓ Se presenta la ventana (propuesta) de la PUP para el registro de los Datos de la Cuenta.

**PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)**  
**Apertura de cuentas AHO/DPF–PERSONA NATURAL**

**Datos de Confirmación de la Cuenta:**

- Tipo de moneda:

- Envío de correspondencia:

*Elaboración: Propia*

- La pantalla de Confirmación propuesta, para el producto **Depósito a Plazo**, tiene las siguientes características:
  - ✓ La pantalla de Confirmación propuesta (en PUP), para el producto Depósito a Plazo, fue elaborada con base a la pantalla de registro de los datos de la plataforma de Depósito a Plazo.
  - ✓ Los Datos de la Cuenta ingresados en la PUP son los siguientes:

Datos de la Cuenta	Descripción
Tipo de Instrumento (Moneda – Instrumento seleccionado) <b><u>Nota:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Moneda puede ser Soles o Dólares.</li> <li>• El Instrumento seleccionado puede ser A, B ó C <b>(1)</b></li> </ul>	<u>Opciones (elegir sólo una opción):</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S/. A</li> <li>• S/. B</li> <li>• S/. C</li> <li>• US\$ A</li> </ul>
Plazo del Depósito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar el plazo exacto, el cual pertenezca al rango del plazo seleccionado en “Tipo de Instrumento”.</li> </ul>

Monto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar el monto exacto, el cual pertenezca al rango de monto seleccionado en “Tipo de Instrumento”.</li> </ul>
-------	--

- ✓ La diferencia entre los Datos de la Cuenta ingresados en la PUP y los Datos de la Cuenta ingresados en la plataforma de Depósito a Plazo, son las siguientes:
  - En esta ventana (propuesta) no se solicita el Tipo de Cuenta (ya se solicitó en la actividad número 1)
  - En esta ventana (propuesta) la Clase de Cuenta ya no se incluye en el Tipo de Instrumento, debido a que la Clase de Cuenta fue solicitado en la actividad número 1.
  
- ✓ Se presenta la ventana (propuesta) de la PUP para el registro de los Datos de la Cuenta.

The screenshot shows a software window with the following elements:

- Tipo Instrumento:** A dropdown menu showing 'S/. B'.
- Table:** A table with columns 'Tramo (Días)' and 'Tasa'. The rows are:
 

Tramo (Días)	Tasa
0090 - 0179	5,2500
0180 - 0364	6,2500
0365 - 1080	7,0000
- Form Fields:**
  - Plazo Depósito: 365
  - Vencimiento: 19/11/2005
  - Tasa: 8,2500
  - Valor Inicial: 12.000,00
  - Interés: 1.004,31
  - Valor a Cobrar: 13.004,31

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

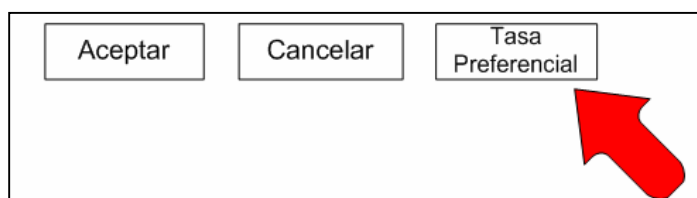
- ✓ La pantalla deberá presentar las opciones de “Aceptar”, “Cancelar” y “**Tasa Preferencial**”. El momento de activación y la funcionalidad de las opciones se muestran en el siguiente cuadro:

Opciones	Momento de activación / Funcionalidad de la opción
Aceptar	<u>Momento de activación</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta opción se activará una vez que todos los campos con estado “Modificable por el Usuario” hayan sido llenados.</li> </ul> <u>Funcionalidad</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema ejecuta la <b>decisión número 4</b>.</li> </ul>
Cancelar	<u>Momento de activación</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta opción se activará desde la aparición de la pantalla indicada.</li> </ul>

	<p><u>Funcionalidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema indica que la cuenta no será creada.</li> <li>• El sistema regresa al Menú Principal.</li> </ul>
<p><b>Tasa Preferencial</b></p>	<p><u>Momento de activación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta opción se activará sólo si:el producto es Depósito a Plazo.</li> </ul> <p><u>Funcionalidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema deberá ejecutar el diseño funcional “<b>Solicitud de Tasa Preferencial</b>” (Código del diseño funcional: DEF-TP)</li> <li>• Una vez efectuado el diseño funcional indicado, el sistema ejecuta la <b>actividad número 5</b>.</li> </ul>

#### **Decisión número 4: Producto es Ahorro o Depósito a Plazo?**

- En caso el Producto sea Ahorro, el sistema ejecuta la **decisión número 5**.
- En caso el Producto sea Depósito a Plazo y el cliente solicite una Tasa Preferencial, el Usuario tiene la opción de seleccionar la opción "Tasa Preferencial".



*Elaboración: Propia*

#### **Decisión número 5: Afiliación de la Cuenta de Ahorro a la Tarjeta de Débito?**

- En caso la Cuenta de Ahorro sea Individual o Mancomunada Indistinta, el sistema ejecuta la **actividad número 7** (para estos Tipos de Cuenta si se debe afiliar la Cuenta de Ahorro a la Tarjeta de Débito)
- En caso la Cuenta de Ahorro sea Mancomunada Conjunta, el sistema ejecuta la **actividad número 8** (para este Tipo de Cuenta no se debe afiliar la cuenta de Ahorro a la Tarjeta de Débito)

#### **5. Validación a la generación automática de la Cuenta de Ahorro**

- El sistema verifica si la cuenta de Depósito a Plazo cumple los requisitos para generar automáticamente la Cuenta de Ahorro en la cual se procederá al abono de los intereses. Los requisitos que la cuenta de Depósito a Plazo debe cumplir son:
  - ✓ El tipo de cuenta debe ser Individual o Mancomunada Indistinta, y
  - ✓ La clase de cuenta debe ser Renta Periódica.
- El sistema ejecuta la **decisión número 6**.

#### **Decisión número 6: Genera la cuenta de Ahorro?**

- En caso se cumplan todas las validaciones, el sistema ejecuta la **actividad número 6**.
- En caso **NO** se cumplan todas las validaciones, el sistema ejecuta la **actividad número 8**.



## **6. Generación de la Cuenta de Ahorro para el abono de intereses**

- Para la cuenta de Depósito a Plazo, el sistema **genera automáticamente una Cuenta de Ahorro** para el abono de los intereses.
- Esta cuenta de Ahorro generada debe tener las siguientes características:
  - ✓ Debe estar a nombre del(los) titular(es) del Depósito a Plazo, y
  - ✓ Debe ser del tipo de persona (natural) y el tipo de cuenta del Depósito a Plazo. Por ejemplo, si el Depósito a Plazo es Persona Natural – Individual, la Cuenta de Ahorros también debe ser Persona Natural – Individual).
  - ✓ En dicha Cuenta de Ahorros generada se abonarán los intereses ganados como resultado del Depósito a Plazo con renta periódica.
- El sistema ejecuta la **actividad número 7**.

## **7. Afiliación a la Tarjeta de Débito**

- Para la Afiliación de Tarjeta de Débito deberá ejecutar las actividades **Nº 8 y Nº 9** del Procedimiento Nº **A-8** “Afiliación de Tarjeta de Débito”, indicado en el Capítulo “Situación de los Procesos Actuales”. Estas actividades consisten en:
  - ✓ Actividad Nº 8: Selección de las Cuentas de Ahorro a asociar a la Tarjeta de Débito.
  - ✓ Actividad Nº 9: Ingreso de la clave de la Tarjeta de Débito.
- Por tanto no es necesario un Diseño Funcional en este punto, debido a que dicha funcionalidad ya existe en la plataforma de Tarjeta de Débito.
- El sistema ejecuta la **actividad número 8**.

## **8. Generación del Número de la Cuenta de Ahorro / Depósito a Plazo**

- El sistema deberá generar el Número de la cuenta de Ahorros o de la cuenta Depósito a Plazo (según el producto seleccionado). La funcionalidad utilizada para la generación del número de la cuenta será el que ya existe en las plataformas de Ahorro o de Depósito a Plazo.
- El sistema deberá mostrar por pantalla:
  - ✓ El Número de la cuenta de Ahorro o de la cuenta Depósito a Plazo generada (según el producto seleccionado en el Menú Principal)
  - ✓ El Número de la cuenta de Ahorros (sólo la muestra, en caso haya sido generada automáticamente en la actividad número 6)

**PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)**  
**Apertura de cuentas AHO/DPF–PERSONA NATURAL**

Generación del Número de la cuenta:

**< N° de la Cuenta de AHO/DPF >**  
**< N° de la Cuenta de AHO >** (sólo la muestra, en caso haya sido generada automáticamente en la actividad número 6)

Aceptar

*Elaboración: Propia*

- El sistema guarda el(los) dato(s) de la(s) cuenta(s) generada(s) en la base de datos de Cuentas.
- El sistema deberá presentar la siguiente opción:

<b><i>Opción</i></b>	<b><i>Momento de activación / Funcionalidad de la opción</i></b>
Aceptar	<u>Momento de activación</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta opción se activa una vez haya(n) sido generado(s) el(los) número(s) de cuenta(s)</li></ul> <u>Funcionalidad</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• El sistema ejecuta la <b>actividad número 9</b>.</li></ul>

**9. Emisión de la Constancia Unificada de Apertura (CUA)**

- El sistema genera la Constancia Unificada de Apertura (CUA) y la emite por la impresora local del Consultor de Negocios, en dos copias iguales (0,1). El diseño de la Constancia Unificada de Apertura se presenta en el Capítulo de “Diseño Funcional”.
- Al concluir la impresión, el sistema deberá presentar las opciones de “Aceptar” y “Reimprimir”.

<b><i>Opciones</i></b>	<b><i>Momento de activación / Funcionalidad de la opción</i></b>
Aceptar	<u>Momento de activación</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta opción se activa una vez enviada la orden de impresión por el sistema.</li></ul>

Funcionalidad

- El sistema ejecuta la **decisión número 7**.

<b>Opciones</b>	<b>Momento de activación / Funcionalidad de la opción</b>
Reimprimir	<p data-bbox="619 221 890 253"><u>Momento de activación</u></p> <ul data-bbox="619 277 1490 360" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="619 277 1490 360">• Esta opción se activa una vez enviada la orden de impresión por el sistema.</li> </ul> <p data-bbox="619 443 783 474"><u>Funcionalidad</u></p> <ul data-bbox="619 499 1490 913" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="619 499 1490 645">• Emite por impresora la Constancia Unificada de Apertura (1) (para los casos en los cuales la firma haya sido mal registrada por el cliente, o la impresora no haya emitido nítidamente la Constancia, para otros casos). El sistema deberá guardar los siguientes datos: <ul data-bbox="655 719 1490 860" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="655 719 1490 801">✓ Número de veces que la ficha es reimpressa, para la cuenta en mención.</li> <li data-bbox="655 826 1043 860">✓ Fecha y hora de reimpresión.</li> </ul> </li> <li data-bbox="619 884 1145 913">• El sistema ejecuta la <b>decisión número 7</b>.</li> </ul>

#### **Decisión número 7: El producto es Ahorro o Depósito a Plazo?**

- Si el producto es Ahorro, el sistema termina el procedimiento.
- Si el producto es Depósito a Plazo, el sistema ejecuta la **actividad número 10**.

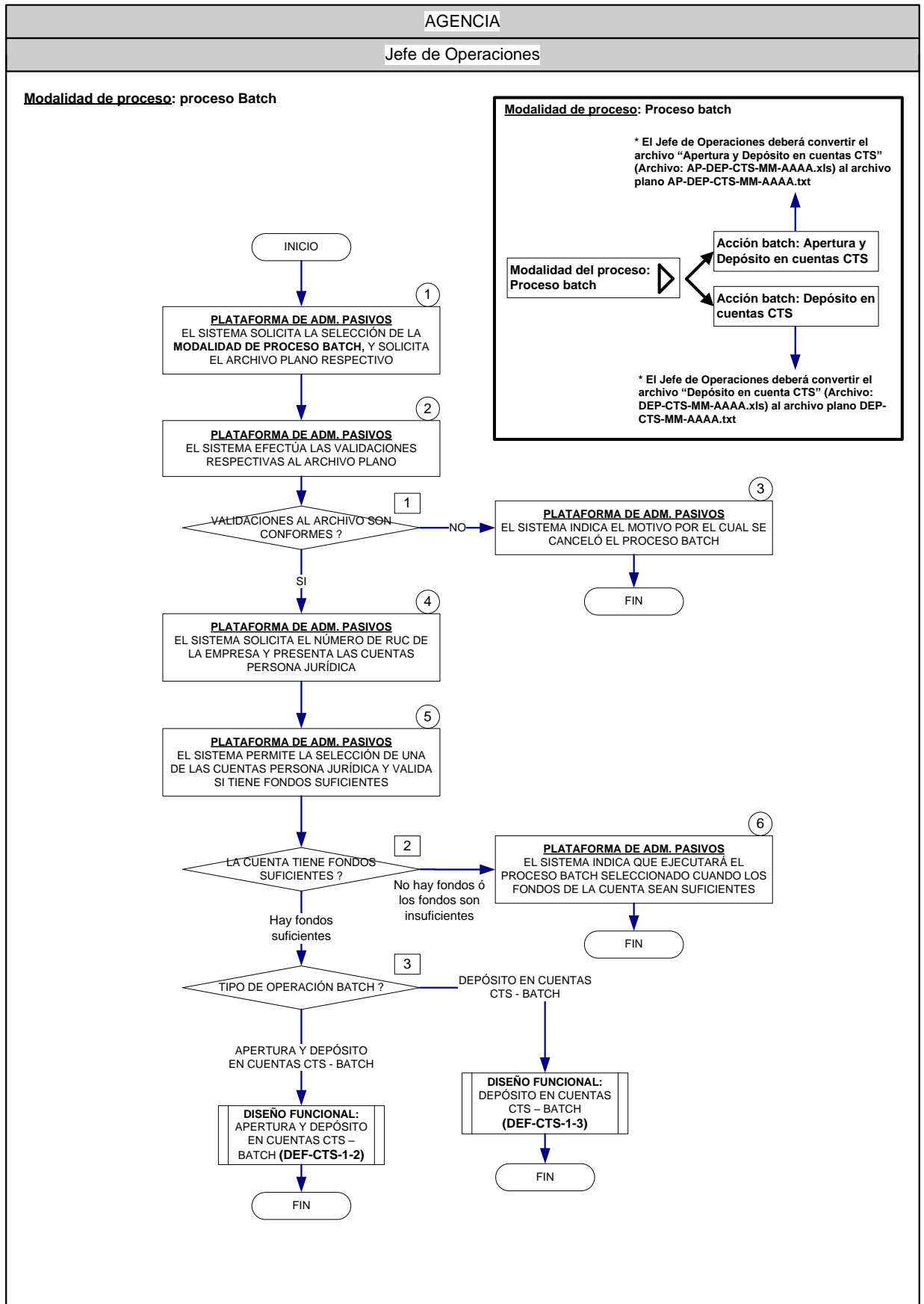
#### **10. Envío del popup a la PC del Recibidor/Pagador**

Como se trata de la apertura de un Depósito a Plazo, el sistema solicitará la selección del Número de Recibidor/Pagador al cual el sistema enviará una ventana emergente (popup) en la pantalla del Recibidor/Pagador seleccionado, indicando proceder con el depósito en efectivo.

El sistema termina el procedimiento.

6.4.2. Diseño funcional: “Proceso batch para cuentas CTS” (Código del diseño funcional: DEF-CTS-1-1)

6.4.2.1. Flujograma funcional del proceso (Flujo 1 de 3)



*Elaboración: Propia*

#### **6.4.2.2. Descripción del diseño funcional.**

**Acciones previas a efectuar:**

- El Jefe de Operaciones deberá convertir el archivo respectivo:
  - ✓ En caso se trate de una “Apertura y Depósito en cuentas CTS (batch)”, deberá convertir el archivo AP-DEP-CTS-MM-AAAA.xls en un archivo plano AP-DEP-CTS-MM-AAAA.txt

**AGENCIA**

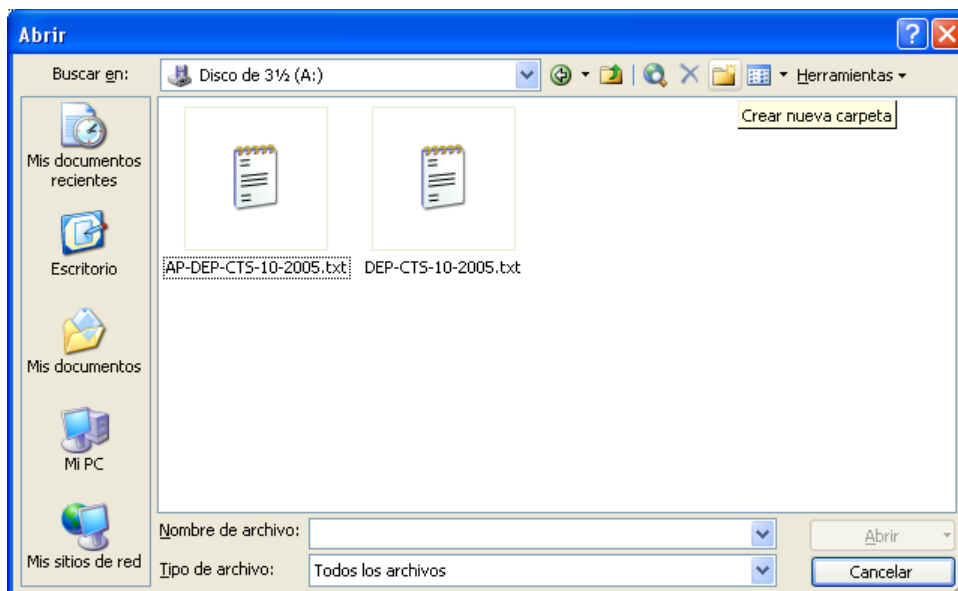
## Jefe de Operaciones

### 1. Selección del archivo plano

- El sistema solicita la modalidad del proceso batch. Con base a la modalidad seleccionada, el sistema solicita el archivo batch respectivo. Se presenta las modalidades de proceso batch a elegir y el archivo que será solicitado por el sistema.

<b>Modalidad de proceso batch</b>	<b>Archivo solicitado por el sistema</b>
• Apertura y Depósito en cuentas CTS (batch)	AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT
• Depósito en cuentas CTS (batch)	DEP-CTS-MM-AAAA.TXT

- El sistema solicita el archivo respectivo, según el proceso batch seleccionado.



*Elaboración: Propia*

## 2. Validación del archivo plano

- El sistema efectúa las validaciones necesarias para que el archivo plano en referencia tenga la información correcta y completa. Las validaciones aplicadas serán:
  - ✓ Que la estructura del archivo sea la correcta.
  - ✓ Que el contenido de los campos estén correctamente llenados.
- El sistema ejecuta la **decisión número 1**.

### Decisión número 1: Validaciones al archivo son conformes?

- En caso las validaciones sean conformes, el sistema ejecuta la **actividad número 4**.
- En caso las validaciones no sean conformes, el sistema ejecuta la **actividad número 3**.

## 3. Mensaje: No se cumplió con alguna de las validaciones

- El archivo no cumple con alguna de las validaciones, por tanto el sistema no deberá proseguir con el proceso batch. El sistema indica la(s) validación(es) no se ha(n) cumplido y da por terminado el proceso (hasta la regularización del archivo)
- El sistema da por terminado el proceso.

## 4. Registro del N° de RUC y selección de la Cuenta de Ahorro

- El sistema presenta el campo para el registro del **número de RUC** de la empresa (a la cual pertenecen los empleados a abrir/depositar en sus cuentas CTS).

### PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)

Apertura/Depósito de Cuenta CTS – Batch

N<sup>a</sup> RUC:

*Elaboración: Propia*



- Con el **número de RUC**, el sistema efectúa la búsqueda de las Cuentas de Ahorros (**con fondos**) de la empresa y las presenta por pantalla.

<b>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</b>				
Apertura de Cuenta CTS - Batch				
N° RUC:	<b>10108089763</b>			
<b>Cuentas de ahorro:</b>				
	<u>N° cuenta</u>	<u>fecha ap</u>	<u>Mon</u>	<u>Saldo</u>
→	100-12345678	11/12/03	Sol	963.00
	100-98765432	05/12/01	Sol	125.65
	042-24680123	29/04/02	Sol	102.50

*Elaboración: Propia*

- En caso no exista Cuentas de Ahorro (con fondos) que pertenezcan a la empresa, el sistema lo indica por pantalla y da por terminado el proceso batch, hasta que el titular de la empresa abra una cuenta (con fondos) a nombre de la empresa.

#### 5. **Validación del saldo de la Cuenta de Ahorros seleccionada**

- El sistema permite la selección de sólo una de las cuentas de ahorro presentadas.
- Luego, el sistema valida si la cuenta seleccionada tiene fondos suficientes, a través de la comparación del saldo de la Cuenta de Ahorros con el importe total abonar a los empleados de la empresa (este importe total es obtenido del archivo seleccionado en la actividad número 1). El sistema ejecuta la **decisión número 2**.

#### **Decisión número 2: La cuenta tiene fondos suficientes?**

- En caso que la cuenta no tenga fondos ó los fondos no sean suficientes (es decir, el saldo de la Cuenta de Ahorros es menor importe total a abonar a los empleados de la empresa), el sistema ejecuta la **actividad número 6**.
- En caso que la cuenta tenga fondos suficientes (es decir, el saldo de la cuenta de ahorros es mayor o igual al importe total a abonar a los empleados de la empresa), el sistema ejecuta la **decisión número 3**.

#### 6. **No podrá ejecutarse el proceso batch**

- El sistema indica que no hay suficiente fondo en la cuenta de ahorro, y no podrá continuar con el proceso batch.  
Da por terminado el proceso.

### **Decisión número 3: Tipo de operación batch?**

- En caso se trate del proceso batch de “Apertura y Depósito en cuentas CTS (Batch)”, el sistema ejecuta el diseño funcional “Apertura y Depósito en cuentas CTS – batch” (Código del diseño funcional: DEF-CTS-1-2)
- En caso se trate del proceso batch “Depósito en cuentas CTS (Batch)”, el sistema ejecuta el diseño funcional “Depósito en cuentas CTS – batch” (Código del diseño funcional: DEF-CTS-1-3)

#### **6.4.2.3. Estructura de los archivos planos.**

##### **Estructura del archivo AP-DEP-CTS-MM-AAAA.txt**

Este archivo deberá presentar los datos del EMPLEADO (Persona Natural) y los datos de la Cuenta CTS

<b>Dato Solicitado</b>	<b>Campos</b>	<b>Justificación</b>
Datos del Empleado (Persona Natural)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>DOI del Empleado</b></li><li>• Apellido Paterno</li><li>• Apellido Materno</li><li>• Nombres</li><li>• Dirección</li><li>• Fecha de nacimiento</li><li>• Teléfono domiciliario</li><li>• Teléfono celular</li></ul>	Campos (obligatorios) necesarios para la creación del Empleado como CLIENTE del Banco.
Datos de la Cuenta CTS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo de Moneda (soles o dólares)</li><li>• Monto a Depositar</li><li>• Periodo del depósito</li></ul>	Campos necesarios para la creación y el depósito en la Cuenta CTS del Empleado.

##### **Estructura del archivo DEP-CTS-MM-AAAA.txt**

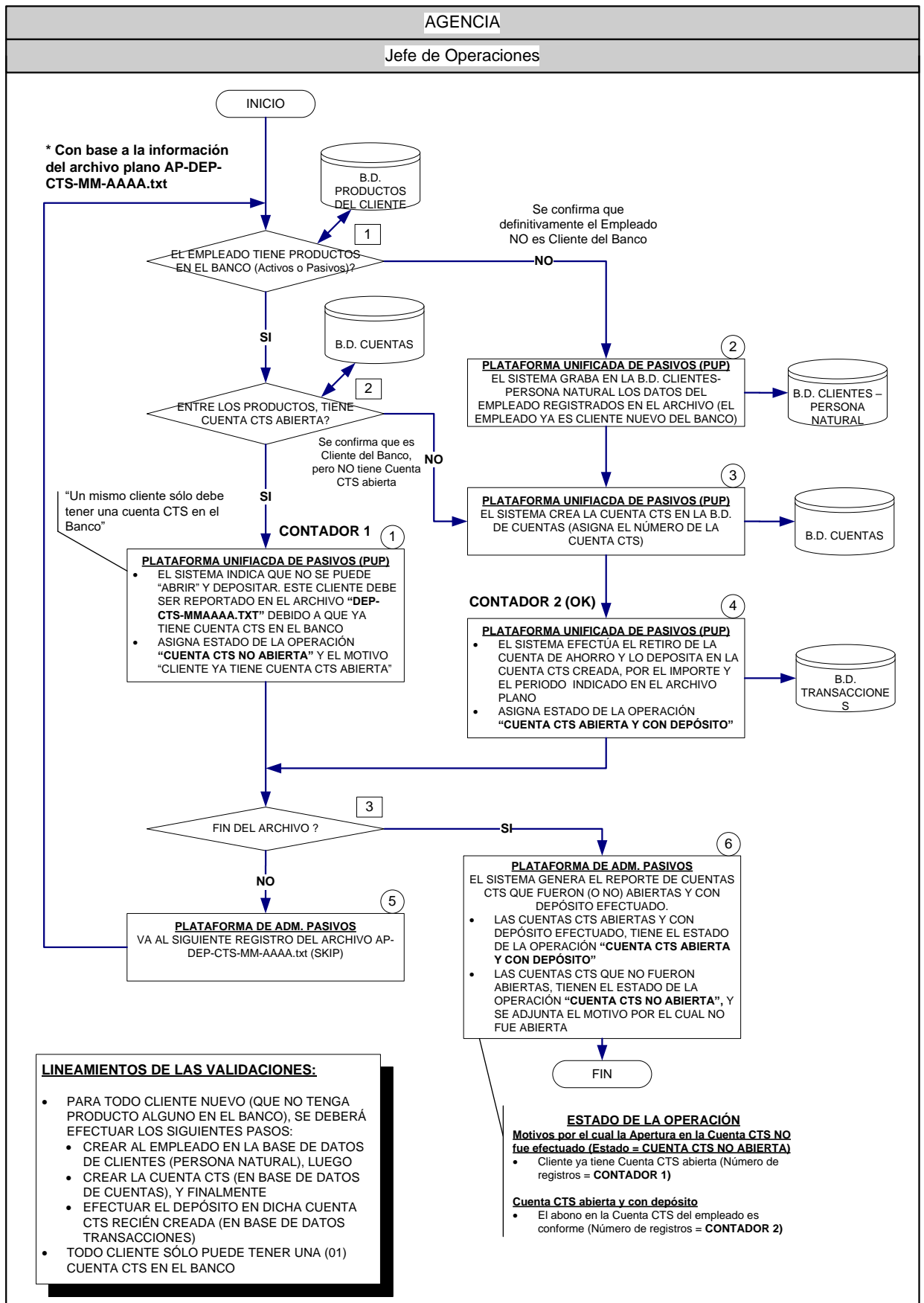
En este archivo deberá presentarse los datos de la Cuenta CTS

<b>Dato Solicitado</b>	<b>Campos</b>	<b>Justificación</b>
------------------------	---------------	----------------------

Datos de la Cuenta CTS	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>N° de Cuenta CTS</b></li><li>• Tipo de Moneda (soles o dólares)</li><li>• Monto a Depositar</li><li>• Periodo del depósito</li></ul>	Campos necesarios para el depósito en la Cuenta CTS del Empleado.
------------------------	---	---

6.4.3. Diseño funcional: “Apertura y Depósito en cuentas CTS” (Código del diseño funcional: DEF-CTS-1-2)

6.4.3.1. Flujograma funcional del proceso (Flujo 2 de 3)



*Elaboración: Propia*

### 6.4.3.2. Descripción del diseño funcional

#### **AGENCIA**

##### **Jefe de Operaciones**

#### **Decisión número 1: El Empleado tiene Productos en el Banco (Activos o Pasivos)?**

El sistema deberá buscar en la base de datos "Productos del Cliente" si es que el Empleado tiene algún producto activo o pasivo en el Banco, y proceder de la siguiente manera:

- Si el Empleado SI tiene productos en el Banco (activo o pasivo), efectúa la **decisión número 2**.
- Si el Empleado NO tiene productos en el Banco (activo o pasivo), efectúa la **actividad número 2**.

#### **Decisión número 2: Entre los productos, el Empleado tiene Cuenta CTS abierta?**

El sistema deberá buscar en la base de datos "Cuentas" si es que el Empleado es titular de una Cuenta CTS, y proceder de la siguiente manera:

- Si el Empleado SI tiene una Cuenta CTS abierta, efectúa la **actividad número 1**.
- Si el Empleado NO tiene una Cuenta CTS abierta, efectúa la **actividad número 3**.

#### **1. Validación del lineamiento "Un mismo Cliente sólo debe tener una Cuenta CTS en el Banco"**

- El sistema indica que no se puede "abrir" y depositar en la Cuenta CTS. Este Cliente debe ser reportado en el archivo plano "**DEP-CTS-MM-AAAA.TXT**" debido a que ya tiene cuenta CTS en el Banco, y por lineamiento "Un mismo Cliente sólo debe tener una Cuenta CTS en el Banco".
- El sistema efectúa las siguientes acciones:
  - ✓ Asigna el estado de la operación "Cuenta CTS NO abierta"

- ✓ Asigna el motivo por el cual la cuenta no fue abierta, siendo el motivo "Cliente ya tiene Cuenta CTS abierta".
- ✓ Aumenta una unidad la variable CONTADOR 1
- ✓ Ejecuta la decisión número 3.

## **2. Grabado de los datos del Empleado**

- El sistema graba en la base de datos “Clientes – Persona Natural”, los datos del empleado de la empresa registrados en el archivo plano AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT (ahora el empleado ya es cliente nuevo del Banco)

## **3. Creación del Número de la Cuenta CTS**

- El sistema crea el número de cuenta CTS en la base de datos de “Cuentas”.
- El sistema genera el número de la cuenta según la funcionalidad en la actual plataforma de CTS.

## **4. Abono de fondos a la Cuenta CTS**

- El sistema efectúa el retiro de la Cuenta de Ahorro (Persona Jurídica) y lo deposita en la Cuenta CTS creada, por el **importe y el periodo** indicado en el archivo plano **AP-DEP-MM-AAAA.TXT**
- El sistema efectúa las siguientes acciones:
  - ✓ Asigna el estado de la operación “Cuenta CTS abierta y con depósito”.
  - ✓ Aumenta una unidad a la variable CONTADOR 2
  - ✓ Ejecuta la decisión número 3.

### **Decisión número 3: Fin del archivo AP-DEP-CTS-MM-AAAA.txt?**

- En caso se haya llegado al final del archivo, el sistema ejecuta la **actividad número 6**.
- En caso aún no se haya llegado al final del archivo, el sistema ejecuta la **actividad número 5**.

## **5. Salteo al siguiente registro del archivo plano**

- El sistema pasa al siguiente registro del archivo AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT (SKIP). El sistema ejecuta la **decisión número 1**.

## 6. Generación de Reportes

- El sistema genera el Reporte de Cuentas CTS que fueron (o no) abiertas y con depósito efectuado.
  - ✓ Las Cuentas CTS abiertas y con depósito efectuado, tiene el estado de la operación “Cuenta CTS abierta y con depósito”.
  - ✓ Las Cuentas CTS que no fueron abiertas, tienen el estado de la operación “Cuenta CTS no fue abierta”, y se adjunta el motivo por el cual no fue abierta.
- El sistema termina el proceso.

### 6.4.3.3. Estados de los Registros

Se presentan los estados de las operaciones, que fueron asignados durante el proceso batch del archivo plano **AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT**:

Estado	Significado del Estado	Motivo	Número de Registros
<b>Cuenta CTS abiertas y con Depósito</b>	El sistema creó al Cliente (si es que era nuevo), luego creó la Cuenta CTS, y finalmente efectuó el depósito en dicha Cuenta CTS	---	Variable CONTADOR 2
<b>Cuenta CTS No abierta</b>	El depósito en la Cuenta CTS no fue efectuado. Para este estado, se indica el Motivo por el cual no pudo efectuarse	<b><u>Cliente ya tiene Cuenta CTS abierta</u></b> Por lineamiento en la validación, un mismo Cliente sólo debe tener una Cuenta CTS en el Banco.	Variable CONTADOR 1

**Nota:** La suma de las variables CONTADOR 1 + CONTADOR 2 es igual al total de registros existentes en el archivo AP-DEP-CTS-MM-AAAA.txt

N° Total de Registros En el archivo plano <b>AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT</b>	=	N° de registros de la variable <b>CONTADOR 1</b>	+	N° de registros de la variable <b>CONTADOR 2</b>
---	---	--	---	--





#### **6.4.3.4. Estructura del Reporte**

El reporte resultante del proceso batch del archivo AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT deberá presentar los siguientes campos:

## Estructura del Reporte

Por ejemplo, se muestra el reporte generado por el proceso batch de "Apertura y Depósito en Cuenta CTS", para el archivo plano AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT (que tiene 12 Empleados, y cuyo primer depósito es para el periodo de Abril 2006)

<b>Datos del cliente</b>				<b>Datos de la cuenta</b>				<b>Datos del registro</b>	
<b>DOI Cliente (Campo Clave)</b>	<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>	<b>Tipo de moneda</b>	<b>Monto depositado</b>	<b>Periodo del depósito</b>	<b>Nº cuenta</b>	<b>Estado de la operación (Cuenta CTS)</b>	<b>Motivo</b>
1-10707956	Rojas	Jiménez	Miguel	Soles	900.00	04-2006	100-18-024779-8	Abierta y con depósito	---
1-09125478	Jiménez	Arnao	Juan José	Soles	500.00	04-2006	100-14-896521-7	No abierta	Cliente ya tiene Cuenta CTS abierta
1-10259845	Pizarro	Páucar	Magally	Soles	470.00	04-2006	100-19-125498-6	Abierta y con depósito	---
1-11254789	Carreño	Zamora	Zelmy	Soles	418.00	04-2006	100-28-236547-8	Abierta y con depósito	---
1-08236571	Ramos	Montalvo	Karin	Soles	256.00	04-2006	100-85-896541-5	Abierta y con depósito	---
1-09413847	Flores	Chung	Zendy	Soles	854.00	04-2006	100-18-123658-7	No abierta	Cliente ya tiene Cuenta CTS abierta
1-40256789	Soria	Dávalos	David	Soles	562.00	04-2006	100-45-569874-7	Abierta y con depósito	---
1-07078413	Llave	Martínez	Arturo	Soles	250.00	04-2006	100-12-458367-3	Abierta y con depósito	---
1-45632147	Peralta	Lam	Carla	Soles	800.00	04-2006	100-45-123287-8	Abierta y con depósito	---
1-05451287	Velarde	Rojas	Ricardo	Soles	850.00	04-2006	100-54-274439-0	No abierta	Cliente ya tiene Cuenta CTS abierta
1-10808976	Astudillo	Salazar	Hubert	Soles	900.00	04-2006	100-97-935854-0	Abierta y con depósito	---
1-09294737	Chión	Li	Max	Soles	380.00	04-2006	100-438-45180-9	Abierta y con depósito	---

Obtenido del archivo plano

AP-DEP-CTS-MM-

Generado por el

sistema (proceso)

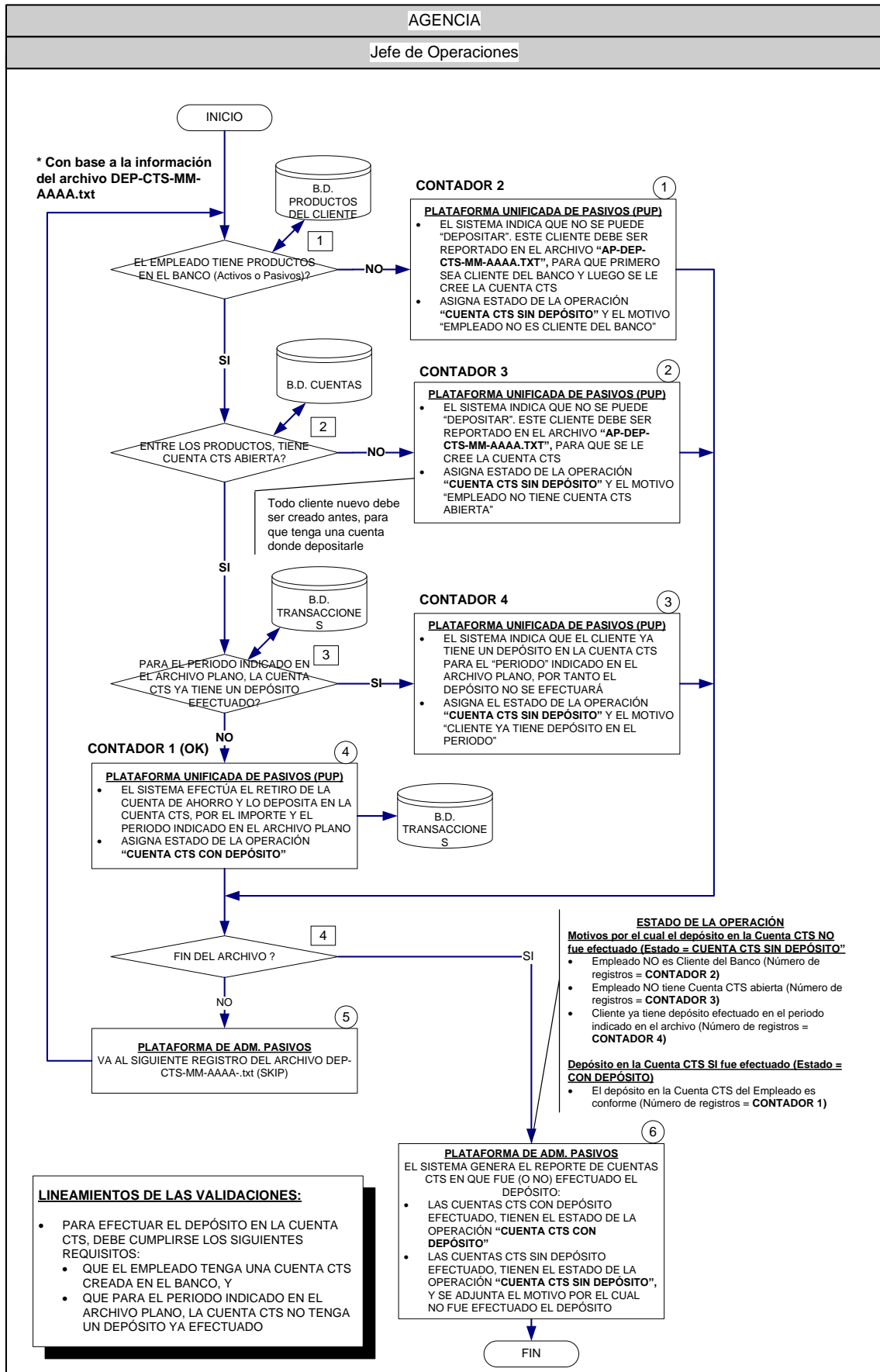
## RESUMEN DEL PROCESO BATCH

Estado de la Operación	N° de Registros
CUENTA CTS ABIERTA Y CON DEPÓSITO	9
CUENTA CTS NO ABIERTA	3
Total registros del archivo plano (procesados)	12

*Elaboración: Propia*

6.4.4. Diseño funcional: “Depósito en cuentas CTS – batch” (Código del diseño funcional: DEF-CTS-1-3)

6.4.4.1. Flujograma funcional del proceso (Flujo 3 de 3)



#### *Elaboración: Propia* **6.4.4.2 Descripción del diseño funcional**

##### **AGENCIA**

**Jefe de Operaciones**

##### **Decisión número 1: El Empleado tiene Productos en el Banco (Activos o Pasivos)?**

El sistema deberá buscar en la base de datos "Productos del Cliente" si es que el Empleado tiene algún producto activo o pasivo en el Banco, y proceder de la siguiente manera:

- Si el Empleado SI tiene productos en el Banco (activo o pasivo), efectúa la **decisión número 2.**

- Si el Empleado NO tiene productos en el Banco (activo o pasivo), efectúa la **actividad número 1**.

**Decisión número 2: Entre los productos, el Empleado tiene Cuenta CTS abierta?**

El sistema deberá buscar en la base de datos "Cuentas" si es que el Empleado es titular de una Cuenta CTS, y proceder de la siguiente manera:

- Si el Empleado SI tiene una Cuenta CTS abierta, efectúa la **decisión número 3**.
- Si el Empleado NO tiene una Cuenta CTS abierta, efectúa la **actividad número 2**.

**Decisión número 3: Para el periodo indicado en el archivo plano, la Cuenta CTS ya tiene un depósito efectuado?**

El sistema deberá buscar en la base de datos "Transacciones" si es que en el periodo indicado en el archivo plano, la Cuenta CTS ya tiene un depósito efectuado. El sistema procede de la siguiente manera:

- Si la Cuenta CTS YA tiene un depósito efectuado, el sistema ejecuta la **actividad número 3**.
- Si la Cuenta CTS NO tiene un depósito efectuado, el sistema ejecuta la **actividad número 4**.

#### **Decisión número 4: Fin del archivo DEP-CTS-MM-AAAA.TXT?**

- En caso se haya llegado al final del archivo, el sistema ejecuta la **actividad número 6**.
- En caso aún no se haya llegado al final del archivo, el sistema ejecuta la **actividad número 5**.

#### **1. El Empleado NO tiene Productos en el Banco (activos o pasivos)**

- El sistema indica que no se puede “depositar” en la Cuenta CTS. Este Cliente debe ser reportado en el archivo plano **AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT**, para que primero sea creado como CLIENTE del Banco, y luego se le cree la Cuenta CTS.
- El sistema efectúa las siguientes acciones:
  - ✓ Asigna el estado de la operación “Cuenta CTS SIN Depósito”.
  - ✓ Asigna el motivo por el cual no se efectuó el depósito, siendo el motivo “Empleado no es Cliente del Banco”
  - ✓ Aumenta en una unidad la variable CONTADOR 2
  - ✓ Ejecuta la **decisión número 4**.

#### **2. El Empleado NO tiene Cuenta CTS abierta**

- El sistema indica que no se puede “depositar” en la Cuenta CTS. Este Cliente debe ser reportado en el archivo plano AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT, para que se le cree la Cuenta CTS.
- El sistema efectúa las siguientes acciones:
  - ✓ Asigna el estado de la operación “Cuenta CTS SIN Depósito”.
  - ✓ Asigna el motivo por el cual no se efectuó el depósito, siendo el motivo “Empleado no tiene Cuenta CTS abierta”
  - ✓ Aumenta en una unidad la variable CONTADOR 3
  - ✓ Ejecuta la decisión número 4.

#### **3. La Cuenta CTS del Cliente YA tiene efectuado un depósito en el periodo indicado en el archivo plano**

- El sistema indica que el Cliente ya tiene un depósito en la Cuenta CTS para el periodo indicado en el archivo plano DEP-CTS-MM-AAAA.TXT, por tanto el depósito no se efectuará (debido a que en una cuenta CTS se le puede depositar sólo una vez por cada periodo)



- El sistema efectúa las siguientes acciones:
  - ✓ Asigna el estado de la operación “Cuenta CTS SIN Depósito”.
  - ✓ Asigna el motivo por el cual no se efectuó el depósito, siendo el motivo “Cliente ya tiene depósito en el periodo”
  - ✓ Aumenta en una unidad la variable CONTADOR 4
  - ✓ Ejecuta la **decisión número 4**.

#### 4. Depósito en la Cuenta CTS

- El sistema efectúa el retiro de la Cuenta de Ahorro (Persona Jurídica) y lo deposita en la Cuenta CTS, por el importe y el periodo indicado en el archivo plano DEP-CTS-MM-AAAA.TXT.
- El sistema efectúa las siguientes acciones:
  - ✓ Asigna el estado de la operación “Cuenta CTS CON Depósito”.
  - ✓ Aumenta en una unidad la variable CONTADOR 1.
- El sistema ejecuta la **decisión número 4**.

#### Decisión número 4: Fin del archivo DEP-CTS ?

- En caso se haya llegado al final del archivo, el sistema ejecuta la **actividad número 6**.
- En caso aún no se haya llegado al final del archivo, el sistema ejecuta la **actividad número 5**.

#### 5. Salteo al siguiente registro del archivo plano

- El sistema pasa al siguiente registro del archivo plano DEP-CTS-MM-AAAA.TXT (SKIP). El sistema ejecuta la **decisión número 1**.

#### 6. Generación de Reportes

- El sistema genera el Reporte de Cuentas CTS en las que se efectuó (o no) el depósito.
  - ✓ Las Cuentas CTS CON Depósito efectuado, tienen el estado de la operación “Cuenta CTS CON Depósito”.
  - ✓ Las Cuentas CTS SIN Depósito efectuado, tienen el estado de la operación “Cuenta CTS SIN Depósito”.
- El sistema termina el proceso.

### 6.4.4.3. Estados de los Registros

Se presentan los estados de las operaciones, que fueron asignados durante el proceso batch del archivo plano **DEP-CTS-MM-AAAA.TXT**:

Estado	Significado del Estado	Motivo	Número de Registros
<b>CUENTA CTS CON DEPÓSITO</b>	El depósito en la Cuenta CTS fue efectuado con éxito.	---	Variable CONTADOR 1
<b>CUENTA CTS SIN DEPÓSITO</b>	El depósito en la Cuenta CTS no fue efectuado. Para este estado, se indica el <b>Motivo</b> por el cual no pudo efectuarse	<b><u>Empleado no es Cliente del Banco</u></b> El sistema indica que el Empleado debe ser Cliente del Banco, es decir debería existir en la base de datos de "Clientes – Persona Natural", para que se le pueda crear una cuenta CTS y luego proceder a su depósito.	Variable CONTADOR 2
		<b><u>Cliente NO tiene Cuenta CTS abierta</u></b> El sistema indica que el Empleado debe tener necesariamente una Cuenta CTS creada (la cual no la tiene creada), siendo éste un paso previo para proceder luego al depósito en dicha Cuenta.	Variable CONTADOR 3
		<b><u>Cliente ya tiene depósito en el periodo indicado en el archivo</u></b> El sistema indica que la Cuenta CTS del Cliente ya tiene un depósito en el periodo indicado en el	Variable CONTADOR 4

		archivo plano. Por tanto el depósito no podrá efectuarse (debido a que en una cuenta CTS se le puede depositar sólo una vez por cada periodo)	
--	--	---	--

**Nota:** La suma de las variables CONTADOR 1 + CONTADOR 2 + CONTADOR 3 + CONTADOR 4 es igual al total de registros existentes en el archivo DEP-CTS-MM-AAAA.TXT

N° Total de Registros En el archivo plano <b>DEP-CTS-MM-AAAA.TXT</b>	=	N° de registros de la variable <b>CONTADOR 1</b>	+	N° de registros de la variable <b>CONTADOR 2</b>	+	N° de registros de la variable <b>CONTADOR 3</b>	+	N° de registros de la variable <b>CONTADOR 4</b>
+								

#### 6.4.4.4. Estructura del reporte

El reporte resultante del proceso batch del archivo DEP-CTS-MM-AAAA.TXT deberá presentar los siguientes campos:

## Estructura del Reporte

Por ejemplo, se muestra el reporte generado por el proceso batch de "Depósito en Cuenta CTS", para el archivo plano DEP-CTS-MM-AAAA.TXT (que tiene 12 Empleados, y los depósitos son para el periodo de Mayo 2006)

<b>Datos del cliente</b>				<b>Datos de la cuenta</b>				<b>Datos del registro</b>	
<b>DOI Cliente</b>	<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>	<b>Tipo de moneda</b>	<b>Monto depositado</b>	<b>Periodo del depósito</b>	<b>N° cuenta (Campo Clave)</b>	<b>Estado de la operación (Cuenta CTS)</b>	<b>Motivo</b>
1-10707956	Rojas	Jiménez	Miguel	Soles	900.00	05-2006	100-18-024779-8	Cuenta CTS con depósito	---
1-09125478	Jiménez	Arnao	Juan José	Soles	500.00	05-2006	100-14-896521-7	Cuenta CTS sin depósito	Empleado no es Cliente del Banco
1-10259845	Pizarro	Páucar	Magally	Soles	470.00	05-2006	100-19-125498-6	Cuenta CTS con depósito	---
1-11254789	Carreño	Zamora	Zelmy	Soles	418.00	05-2006	100-28-236547-8	Cuenta CTS con depósito	---
1-08236571	Ramos	Montalvo	Karin	Soles	256.00	05-2006	100-85-896541-5	Cuenta CTS con depósito	---
1-09413847	Flores	Chung	Zendy	Soles	854.00	05-2006	100-18-123658-7	Cuenta CTS sin depósito	Empleado no tiene Cuenta CTS abierta
1-40256789	Soria	Dávalos	David	Soles	562.00	05-2006	100-45-569874-7	Cuenta CTS con depósito	---
1-07078413	Llave	Martínez	Arturo	Soles	250.00	05-2006	100-12-458367-3	Cuenta CTS con depósito	---
1-45632147	Peralta	Lam	Carla	Soles	800.00	05-2006	100-45-123287-8	Cuenta CTS sin depósito	Cliente ya tiene depósito en el periodo
1-05451287	Velarde	Rojas	Ricardo	Soles	850.00	05-2006	100-54-274439-0	Cuenta CTS con depósito	---
1-10808976	Astudillo	Salazar	Hubert	Soles	900.00	05-2006	100-97-935854-0	Cuenta CTS con depósito	---
1-09294737	Chión	Li	Max	Soles	380.00	05-2006	100-438-45180-9	Cuenta CTS sin depósito	Cliente ya tiene depósito en el periodo

Obtenido de la base de datos "Clientes - Persona"

Obtenido del Archivo plano DEP-CTS-MM-AAAA.TXT

Generado por el sistema (en el proceso batch)

## RESUMEN DEL PROCESO BATCH

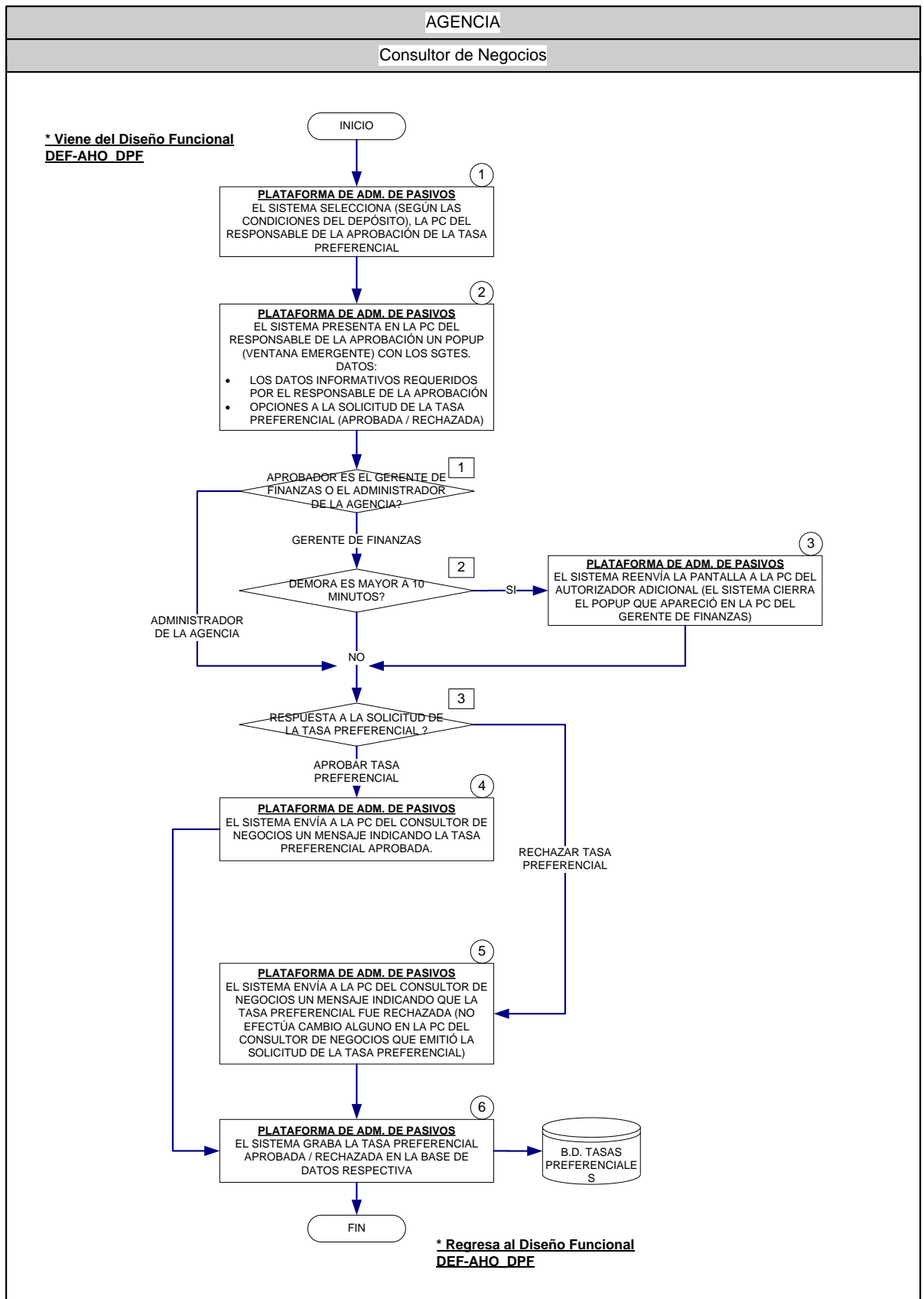
Estado de la Operación	N° de Registros
CUENTA CTS CON DEPÓSITO	8
CUENTA CTS SIN DEPÓSITO	4
Total registros del archivo plano (procesados)	12

*Elaboración: Propia*

## 6.5. DISEÑO FUNCIONAL DE LOS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.5.1. Diseño funcional: "Solicitud de Tasa Preferencial" (Código del diseño funcional: DEF-TP)

#### 6.5.1.1. Flujoograma funcional del proceso.



*Elaboración: Propia*

#### **6.5.1.2. Descripción del diseño funcional**

##### **AGENCIA**

**Consultor de Negocios**

Una vez presionado el botón “Tasa preferencial”

- 1. Selección de la PC del Responsable de la Aprobación**

- El sistema selecciona la PC del Responsable de la Aprobación de la Tasa Preferencial. Para esto deberá considerarse las condiciones del Depósito a Plazo (Tipo de Moneda, Monto y Plazo), según el cuadro siguiente:

**Tasas preferenciales en SOLES (1):**

MONTO	Plazo >= 365 días	Plazo entre 180 a 364 días	Nivel de aprobación	PC del Responsable de Aprobación
25,000 – 50,000 (soles)	8.50 %	6.50%	1º Nivel	PC del Administrador de la agencia respectiva
50,001 – a más (soles)	9.00 %	7.50%	2º Nivel	PC del Gerente de Finanzas

(1) Las tasas presentadas pueden ser modificadas por decisión del responsable de Finanzas, para lo cual ya existe un Mantenedor de Tasas.

**Tasas preferenciales en DÓLARES (2):**

MONTO	plazo >= 365 días	Nivel de aprobación	PC del Responsable de Aprobación
Mayor a 50,000 (dólares)	4.5%	2º Nivel	PC del Gerente de Finanzas

(2) Las tasas presentadas pueden ser modificadas por decisión del responsable de Finanzas, para lo cual ya existe un Mantenedor de Tasas.

- El monto o el plazo que no estén incluidos en los dos cuadros precedentes, **no tendrá opción a solicitar una tasa preferencial**. Por tanto, el sistema deberá regresar al diseño funcional desde el cual fue ejecutada la “Tasa Preferencial” (Diseño Funcional DEF-AHO\_DPF, desde la **actividad número 4**)



## 2. Emisión del popup solicitando la Aprobación

- El sistema presenta en la PC del Responsable de la Aprobación de la Tasa Preferencial una pantalla con el siguiente contenido:
  - ✓ Datos del Cliente y del Depósito a Plazo (que se está abriendo)
  - ✓ Datos de lo Depósitos a Plazos y Renovaciones históricas (abiertas anteriormente por el Cliente)
  - ✓ Las opciones que puede seleccionarse como respuesta a la solicitud de la tasa preferencial. Estas opciones son las siguientes:
    - Aprobar tasa preferencial, o
    - Rechazar tasa preferencial.

**PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)**  
**Solicitud de Tasa Preferencial**

Datos informativos:

1. Datos del Cliente
2. Datos del Depósito a Plazo a abrir
3. Datos de los Depósitos a Plazos y Renovaciones históricas

Aprobar Tasa  
Preferencial

Rechazar Tasa  
Preferencial

*Elaboración: Propia*

- El sistema ejecuta la **decisión número 1.**

### **Decisión número 1: El aprobador es el Gerente de Finanzas o el Administrador?**

- ✓ En caso el aprobador sea el Gerente de Finanzas, el sistema ejecuta la **decisión número 2.**
- ✓ En caso el aprobador sea el Administrador de la Agencia, el sistema ejecuta la **decisión 3.**

**Decisión número 2: Demora es mayor a 10 minutos?**

- ✓ En caso la demora sea mayor a 10 minutos, el sistema ejecuta la **actividad número 3**.
- ✓ En caso la demora no sea mayor a 10 minutos, el sistema ejecuta la **decisión numero 3**.

### **Decisión número 3: Estado de la Tasa Preferencial?**

- ✓ En caso el estado de la tasa preferencial sea “Aprobar Tasa Preferencial”, el sistema ejecuta la **actividad número 4**.
- ✓ En caso el estado de la tasa preferencial sea “Rechazar Tasa Preferencial”, el sistema ejecuta la **actividad número 5**.

### **3. Reenvío del popup al Autorizador Adicional**

- El sistema cierra el popup de la PC del Gerente de Finanzas, y lo reenvía a la PC del Autorizador Adicional, quien tiene las mismas facultades del Gerente de Finanzas para Aprobar / Rechazar las Solicitudes del segundo Nivel.
- El sistema ejecuta la **decisión número 3**.

### **4. Recepción de la Aprobación de la Tasa Preferencial**

- El sistema envía un mensaje (popup) a la PC del Consultor de Negocios, indicando que la Tasa Preferencial fue aprobada.
- El sistema deberá efectuar los cálculos del Interés Ganado con la Tasa Preferencial aprobada.
- En caso la aprobación haya sido efectuada por el Segundo Nivel (Gerente de Finanzas o Aprobador Adicional), el sistema debe copiar el mensaje (popup) al Administrador de la Agencia, comunicándole también la aprobación a la Tasa Preferencial solicitada.
- El sistema ejecuta la **actividad número 6**.

### **5. Recepción del Rechazo de la Tasa Preferencial**


- El sistema envía un mensaje (popup) a la PC del Consultor de Negocios, indicando que la Tasa Preferencial fue rechazada.
- Por tanto, el sistema mantiene la tasa de pizarra en la PC del Consultor de Negocios que emitió la Solicitud de la Tasa Preferencial.
- En caso el rechazo haya sido efectuado por el Segundo Nivel (Gerente de Finanzas o Aprobador Adicional), el sistema debe copiar el mensaje (popup) al Administrador de la Agencia, comunicándole también el rechazo a la Tasa Preferencial solicitada.
- El sistema ejecuta la **actividad número 6**.

**6. Guarda resultado de la Solicitud de la tasa Preferencial**

- El sistema graba la Tasa Preferencial Aprobada / Rechazada (según resultado de la Solicitud) en la base de datos de "Tasas Preferenciales".
- El sistema termina el proceso.


## 6.6. Reportes / Formatos Propuestos

### 6.6.1. Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorros (CUA-AHO)

	<b>CONSTANCIA DE APERTURA DE CUENTAS - AHORROS</b> (PERSONA NATURAL - CUENTA INDIVIDUAL / MC / <u>MI</u> – TIPO CLIENTE NORMAL)												
AGENCIA: LAS BEGONIAS	FECHA: 15/07/2005												
CUENTA DE AHORROS N°: 100-18-236478-8	MONEDA DE LA CUENTA AHORROS: SOLES												
Por la presente solicito la Apertura de una Cuenta de Ahorro en los siguientes términos:													
<b>Nota 1</b>													
<table border="1"><thead><tr><th>Titular (es)</th><th>DOI</th><th>N° Tarjeta de Débito</th><th>Dirección (Domicilio)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sofía Maruno Rodríguez</td><td>1-40524791</td><td>8043-0100-4849-2011</td><td>Loma los Algarrobos N° 342 – La Molina</td></tr><tr><td>Christian Jiménez Castillo</td><td>1-10808976</td><td>8043-0100-4849-1010</td><td>Av. Caminos del Inca N° 3011 - Surco</td></tr></tbody></table>	Titular (es)	DOI	N° Tarjeta de Débito	Dirección (Domicilio)	Sofía Maruno Rodríguez	1-40524791	8043-0100-4849-2011	Loma los Algarrobos N° 342 – La Molina	Christian Jiménez Castillo	1-10808976	8043-0100-4849-1010	Av. Caminos del Inca N° 3011 - Surco	
Titular (es)	DOI	N° Tarjeta de Débito	Dirección (Domicilio)										
Sofía Maruno Rodríguez	1-40524791	8043-0100-4849-2011	Loma los Algarrobos N° 342 – La Molina										
Christian Jiménez Castillo	1-10808976	8043-0100-4849-1010	Av. Caminos del Inca N° 3011 - Surco										
<b>INSTRUCCIONES PARA EL MANEJO DE LA CUENTA</b> Los retiros de la cuenta serán efectuados en forma Individual / en forma conjunta solo por los titulares / en forma Individual por cualquiera de los Titulares													
<b>OBSERVACIONES:</b> El Titular / Los Titulares declaran bajo juramento que la información proporcionada es verídica y autorizan al Banco a verificarla de acuerdo a lo dispuesto en el artículo N° 179 de la Ley N° 26702.													
<table border="1"><thead><tr><th>FIRMA DEL TITULAR - 01</th></tr></thead><tbody><tr><td><hr/> Firma del Titular</td></tr></tbody></table>	FIRMA DEL TITULAR - 01	<hr/> Firma del Titular	<table border="1"><thead><tr><th>FIRMA DEL TITULAR - 02</th></tr></thead><tbody><tr><td><hr/> Firma del Mancomunado</td></tr></tbody></table>	FIRMA DEL TITULAR - 02	<hr/> Firma del Mancomunado								
FIRMA DEL TITULAR - 01													
<hr/> Firma del Titular													
FIRMA DEL TITULAR - 02													
<hr/> Firma del Mancomunado													
<table border="1"><thead><tr><th>FIRMA DEL TITULAR - 03</th></tr></thead><tbody><tr><td><hr/> Firma del Mancomunado</td></tr></tbody></table>	FIRMA DEL TITULAR - 03	<hr/> Firma del Mancomunado	<table border="1"><thead><tr><th>FIRMA DEL TITULAR - 04</th></tr></thead><tbody><tr><td><hr/> Firma del Mancomunado</td></tr></tbody></table>	FIRMA DEL TITULAR - 04	<hr/> Firma del Mancomunado								
FIRMA DEL TITULAR - 03													
<hr/> Firma del Mancomunado													
FIRMA DEL TITULAR - 04													
<hr/> Firma del Mancomunado													
LOS ARRIBA FIRMANTES CONOCER Y ACEPTAR LAS "CONDICIONES GENERALES" DEL PRODUCTO /SERVICIO AFILIADO / IMPRESAS AL REVERSO DE ESTE FORMULARIO. ASIMISMO DECLARAN QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA MEDIANTE EL PRESENTE DOCUMENTO ES VERAZ, EXACTA Y ACTUAL.													
<b>APROBACION: (PARA SER FIRMADO POR FUNCIONARIOS DEL BANCO)</b>													
<table border="1"><thead><tr><th>EJECUTIVA DE PLATAFORMA</th></tr></thead><tbody><tr><td><hr/> Firma y Sello Ejecutiva de Plataforma</td></tr></tbody></table>		EJECUTIVA DE PLATAFORMA	<hr/> Firma y Sello Ejecutiva de Plataforma										
EJECUTIVA DE PLATAFORMA													
<hr/> Firma y Sello Ejecutiva de Plataforma													

*Elaboración: Propia*

## 6.6.2. Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Depósito a Plazo (CUA-DPF)



### CONSTANCIA DE APERTURA DE CUENTAS - DEPOSTO A PLAZO FIJO

(PERSONA NATURAL - CUENTA INDIVIDUAL / MC / MI - RENTA PERIODICA)

AGENCIA: LAS BEGONIAS

Nota 3

FECHA: 01 / 03 / 2004

CUENTA DE DEPÓSITO N°: 100-18-236478-8

CUENTA DE AHORRO N°: 100-18-236478-8

MONEDA DEL DEPÓSITO: SOLES

Titular (es)	DOI	N° tarjeta de Débito (2)	Dirección (Domicilio)
Sofía Maruno Rodríguez	1-40524791	8043-0100-4849-2011	Loma los Algarrobos N° 342 – La Molina
Christian Jiménez Castillo	1-10808976	8043-0100-4849-1010	Av. Caminos del Inca N° 3011 - Surco

Nota 2

**POR EL IMPORTE DE : \$/. 182,329.00 (SON: CIENTO OCHENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS VEINTINUEVE Y 00/100 NUEVOS SOLES)**

TASA DE INTERES: 10.60%

FECHA DE EMISION: 01/03/2004

PLAZO: 300 DÍAS

FECHA DE VENCIMIENTO: 26/12/2004

- Queda constituido en este Banco un Deposito a Plazo hasta su vencimiento y contra su presentacion.
- El Banco pagara el interes anual sobre el monto del Deposito a Plazo.
- El Deposito se registrá por las disposiciones de la Ley N° 26702 y sus normas complementarias.
- Los intereses que generen este Deposito están exonerados del impuesto a la renta de conformidad con el Decreto Legislativo N° 774.

Nota 4

CRONOGRAMA DE ABONOS DE INTERESES DEL DEPOSITO A PLAZO			
FRECUENCIA	FECHA DE ABONO	INTERES	SALDO
30	31/03/2004	1,707.99	184,036.99
30	30/04/2004	1,707.99	185,744.98
30	30/05/2004	1,707.99	187,452.97
30	29/06/2004	1,707.99	189,160.96
30	29/07/2004	1,707.99	190,868.95

FRECUENCIA	FECHA DE ABONO	INTERES	SALDO
30	28/08/2004	1,707.99	192,576.94
30	27/09/2004	1,707.99	194,284.93
30	27/10/2004	1,707.99	195,992.92
30	26/11/2004	1,707.99	197,700.91
30	26/12/2004	1,707.99	199,408.90

**CONDICIONES GENERALES:**

En caso de cancelación anticipada del Deposito, quedara sujeto a las siguientes condiciones:

- Si el Deposito tuviera una antigüedad de 59 días o menos, no generara intereses de ninguna especie.
- Si el Deposito tuviera una antigüedad de 60 días o mas, pero de hasta 179 días, devengará por el periodo efectivo de vigencia, intereses a la tasa establecida para los depósitos de ahorros vigente en el Banco.
- Si el Deposito tuviera una antigüedad de 180 días o mas, devengara por el periodo efectivo de vigencia, intereses a la tasa establecida para los depósitos a plazo a 90 días, vigente en el Banco.

El Titular / Los Titulares; declaran aceptar y conocer las condiciones y las tasas de interés establecidas por el Banco, a la fecha de emision del presente documento.

FIRMA DEL TITULAR - 01

Firma del Titular

FIRMA DEL TITULAR - 02

Firma del Mancomunado

FIRMA DEL TITULAR - 03

Firma del Mancomunado

FIRMA DEL TITULAR - 04

Firma del Mancomunado

**LOS ARRIBA FIRMANTES CONOCER Y ACEPTAR LAS "CONDICIONES GENERALES" DEL PRODUCTO /SERVICIO AFILIADO / IMPRESAS AL REVERSO DE ESTE FORMULARIO. ASIMISMO DECLARAN QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA MEDIANTE EL PRESENTE DOCUMENTO ES VERAZ, EXACTA Y ACTUAL.**

**APROBACION: (PARA SER FIRMADO POR FUNCIONARIOS DEL BANCO)**

CONSULTOR DE NEGOCIOS

Firma y Sello  
Consultor de Negocios

ADMINISTRADOR / JEFE DE OPERACIONES

Firma y Sello  
Administrador de Agencia /Jefe de Operaciones

*Elaboración: Propia*



**NOTAS:**

Se adjuntan anotaciones en los Formatos presentados de Constancias Unificadas.

<b>NOTA 1</b>	<b>Campo:</b> N° de Tarjeta de Débito	<b>Formato:</b> Constancia de Apertura Unificada – Cuenta de Ahorro
	<b>Comentario de la Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Este campo es el Número de la Tarjeta de Débito, que fue afiliada durante la Apertura de la Cuenta de Ahorro (la cuenta de Ahorro abierta se asocia automáticamente a la tarjeta de Débito afiliada)</li></ul>	

<b>NOTA 2</b>	<b>Campo:</b> N° de Tarjeta de Débito	<b>Formato:</b> Constancia de Apertura Unificada – Cuenta de Depósito a Plazo
	<b>Comentario de la Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Este campo es el Número de la Tarjeta de Débito que fue afiliada durante la Apertura de la Cuenta de Depósito a Plazo (la cuenta de Ahorro abierta se asocia automáticamente a la tarjeta de Débito afiliada)</li><li>• Este campo (N° de la Tarjeta de Débito) aparece en la Constancia indicada SÓLO si el Cliente abre el Depósito a Plazo:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Con Renta Periódica, y</li><li>✓ Tipo de Cuenta sea Individual o Mancomunada Indistinta</li></ul></li></ul>	

<b>NOTA 3</b>	<b>Campo:</b> N° de Cuenta de Ahorro	<b>Formato:</b> Constancia de Apertura Unificada – Cuenta de Depósito a Plazo
	<b>Comentario de la Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Este campo (N° de Cuenta de Ahorro) aparece en la Constancia indicada SÓLO si el Cliente abre el Depósito a Plazo con Renta Periódica (Cuenta de Ahorro en la cual se van a abonar los intereses generados)</li></ul>	

<b>NOTA 4</b>	<b>Campos:</b> Cronograma de Abono de Intereses	<b>Formato:</b> Constancia de Apertura Unificada – Cuenta de Depósito a Plazo
	<b>Comentario de la Nota:</b>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>• El “Cronograma de Abono de Intereses” aparece en la Constancia indicada SÓLO si el Cliente abre el Depósito a Plazo con Renta Periódica (los intereses son abonados al Número de la Cuenta de Ahorro indicada)</li></ul>
--	--

### 6.6.3. Hoja Móvil Propuesta

Nro.015000000003738	
Fecha:04/12/2003	
RUC 20255993225	
<b>APERTURA</b> <del>DEPÓSITO A PLAZO</del> <b>RENTA PERIODICA/FIJO</b>	
TIPO DE CUENTA	<b>Mancomunada Indistinta</b>
Nro.15150002052	Moneda : <b>Nuevos Soles/Dólares</b>
Titular(es)	
<b>D.I.1-01116548</b>	Pezo Tello, Judith
<b>D.I.1-09147703</b>	Jiménez Castillo, Christian
Monto depósito:	1,095.39
Plazo :	221 días
Tasa interés :	15.50%
Fecha Emisión :	16/07/2004
Fecha Vcto. :	22/02/2005
Intereses :	101.32
ITF :	0.88
-----	
16JUL2004 015 000001 3610 0061 11:33	

Apertura, Renovación, Cancelación

Al Vencimiento / Renta Periodica

Individual / Mancomunada Conjunta, Mancomunada Indistinta


*Elaboración: Propia*

**Nota:**

- Los datos indicados en la “Hoja Móvil propuesta” son sólo de ejemplo.
- En los recuadros se indica los aumentos a la “Hoja Móvil Propuesta”, en relación a la actual “Hoja Móvil” emitida en Caja por los depósitos efectuados a las Cuentas de Ahorro y CTS.

Recordar que actualmente no se emite Hoja Móvil para el Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo, sino que se emite el "Comprobante de Activación".

6.6.4. Reporte de “Firmas Escaneadas”



## REPORTE DE FIRMAS ESCANEADAS

Ingreso Datos:

<b>AGENCIA:</b>	SAN JUAN DE LURIGANCHO				
<b>FECHA DE INICIO:</b>	27/07/2006	ACEPTAR	CANCELAR		
<b>FECHA DE FIN:</b>	27/07/2006				

N°	N° DE CUENTA	CONSULTOR DE NEGOCIOS	PRODUCTO / TIPO DE CUENTA	DOI	CLIENTE(S)	FIRMA ESCANEADA?
1	100-18-254789-1	JROJAS	CUENTA AHORRO - PN - MANC. CONJUNTA	1-10805278	PERCY VÁSQUEZ JIMÉNEZ	SI
2	100-16-854763-3	SMARUNO	CUENTA DEPÓSITO A PLAZO - PN - MANC. INDISTINTA	1-25478965	CARLOS ALBERTO PARREYRA ROJAS	SI
3	100-14-856321-6	AHIGUERAS	CUENTA AHORRO - PN - INDIVIDUAL	1-25478436	ENRIQUE PEREZ ALVISTUR	NO
4	100-45-785632-9	AHIGUERAS	CUENTA DEPÓSITO A PLAZO - PN - MANC. CONJUNTA	1-85632148	CARLOS BELLY ROJAS	NO
5	100-78-563214-8	MONTANEDA	CUENTA AHORRO - PN - INDIVIDUAL	1-98731847	CARLA PERALTA LAM	SI
				1-45789632	PERCY ADOLFO VASQUEZ JIMÉNEZ	SI
				1-74378920	MANUEL OBREGÓN GUZMÁN	SI
				1-10808976	LESLIE CAMPOS SENMACH	NO

**RESUMEN:**

N° de Cuentas Abiertas: 5 CUENTAS

N° de Clientes en Total: 8 CLIENTES

N° de Clientes CON Firma Escaneada: 5 CLIENTES

N° de Clientes SIN Firma Escaneada: 3 CLIENTES

Firma del Administrador de la  
Agencia

Firma del Jefe de Operaciones  
de la Agencia

*Elaboración: Propia*

## **CAPÍTULO VII: DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS PROPUESTOS**

### **7.1. Objetivo del Capítulo**

El presente capítulo tiene por objetivo definir el diseño de los procedimientos propuestos de Apertura de Cuenta, Depósito en Cuenta y los Procedimientos Complementarios; teniendo en consideración las especificaciones del Diseño Funcional Propuesto (Capítulo VI)

### **7.2. Inventario de los Diseños Propuestos**

- Se presenta el Inventario de los Diseños Propuestos. Estos diseños son:
  - ✓ Diseños Funcionales (fue presentado en detalle en el Capítulo “Diseño Funcional Propuesto”)
  - ✓ Procedimientos Propuestos (será presentado en el presente Capítulo)
- Los Diseños Propuestos corresponden a los procesos de Apertura de Cuentas, Depósito en Cuentas y los procesos Complementarios.

### 7.2.1. Procedimientos de Apertura de Cuentas

Procedimientos Actuales	Procedimientos Propuestos	Diseños Funcionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de Cuenta de Ahorros – Persona Natural (<b>Procedimiento N° A-1</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural (<b>Procedimiento N° B-1</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño funcional “Apertura de Cuentas de Ahorro / Depósito – Persona Natural” (<b>DEF-AHO_DPF</b>)               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (<b>Procedimiento N° A-2</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (<b>Procedimiento N° B-2</b>)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de cuenta CTS – Cliente por Cliente (<b>Procedimiento N° A-3</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se utilizará el Procedimiento actual utilizado en la Apertura de Cuentas CTS Cliente por Cliente (Procedimiento N° A-3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debido a que se utilizará el procedimiento actual, no es necesario la elaboración de un diseño funcional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente sólo existe la opción de Apertura de cuentas CTS – Cliente por Cliente (Procedimiento N° A-3). No existe una opción para la Apertura de Cuentas CTS por proceso batch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura y Depósito en Cuentas CTS - Proceso Batch (<b>Procedimiento N° B-3</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño funcional “Proceso batch para cuentas CTS” (<b>DEF-CTS-1-1</b>)               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> <li>✓ Estructura de los archivos planos</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño funcional “Apertura y Depósito en cuentas CTS – batch” (<b>DEF-CTS-1-2</b>)               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> </ul> </li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estados de los registros</li> <li>✓ Estructura del Reporte</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño funcional "Depósito en cuenta CTS – Proceso batch" (<b>DEF-CTS-1-3</b>) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> <li>✓ Estados de los registros</li> <li>✓ Estructura del Reporte</li> </ul> </li> </ul>

### 7.2.2. Procedimientos de Depósito en Cuenta

Procedimientos Actuales	Procedimientos Propuestos	Diseños Funcionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito en Cuenta de Ahorros – En Efectivo (<b>Procedimiento N° A-4</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizará el Procedimiento actual utilizado para el Depósito en Cuenta de Ahorros – En Efectivo (Procedimiento N° A-4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debido a que se utilizará el procedimiento actual, no es necesario el desarrollo de un diseño funcional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – En Efectivo (<b>Procedimiento N° A-5</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – En Efectivo (<b>Procedimiento N° B-5</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es requerido el desarrollo de un diseño funcional para el procedimiento propuesto.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito en Cuentas CTS – En Efectivo – Cliente por Cliente (<b>Procedimiento N° A-6</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizará el Procedimiento actual utilizado en el Depósito de Cuentas CTS – En Efectivo - Cliente por Cliente (Procedimiento N° A-6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debido a que se utilizará el procedimiento actual, no es necesario la elaboración de un diseño funcional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente sólo existe la opción de Depósito en Cuentas CTS – En Efectivo – Cliente por Cliente (Procedimiento N° A-7). No existe una opción para el Depósito en Cuentas CTS por proceso batch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura y Depósito en Cuentas CTS - por Proceso Batch (<b>Procedimiento N° B-3</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está incluido en los Diseños Funcionales con código: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ DEF-CTS-1-1</li> <li>✓ DEF-CTS-1-2</li> <li>✓ DEF-CTS-1-3</li> </ul> </li> </ul>





### 7.2.3. Procedimientos Complementarios.





Procedimientos Actuales	Procedimientos Propuestos	<i>Diseños Funcionales</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Tasa Preferencial <b>(Procedimiento N° A-7)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Tasa Preferencial <b>(Procedimiento N° B- 7)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño funcional "Solicitud de Tasa Preferencial" <b>(DEF-TP)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujograma funcional del proceso</li> <li>✓ Descripción del diseño funcional</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Afiliación de Tarjeta de Débito <b>(Procedimiento N° A-8)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento de Afiliación de Tarjeta de Débito será incluido en los procedimientos propuestos de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apertura de cuenta de Ahorro – Persona Natural <b>(Procedimiento N° B-1)</b>, y</li> <li>✓ Apertura de cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural <b>(Procedimiento N° B-2)</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No es necesario desarrollar una nueva funcionalidad sobre Afiliación de Tarjeta de Débito.</li> </ul>



### **7.3. Ubicación de las Mejoras en los Procedimientos Propuestos.**

A continuación se presenta el inventario de las Propuestas de Mejora por cada Factor Causal identificado. Los factores causales fueron identificados en el Capítulo "Definición del Problema". Adicionalmente se presenta la representación gráfica de la Propuesta de Mejora que será utilizada en los flujogramas, los cuales serán planteados en el presente Capítulo.



- **Problema N° 1.1: Demora en la Apertura de Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)**

Representación gráfica factor causal	Código factor causal	Factor Causal	Representación gráfica de la Propuesta	Propuesta de Mejora <sup>(1)</sup>
	1.1.1	Diversidad de formatos utilizados		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unificar los formatos utilizados actualmente, de la siguiente manera:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorro</li> <li>✓ Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Depósito a Plazo</li> </ul> </li> </ul>
	1.1.2	Diversidad de plataformas utilizadas para la Apertura de Cuentas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear el diseño funcional que integre la funcionalidad de las plataformas de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plataforma de Ahorro</li> <li>✓ Plataforma de Depósito a Plazo</li> <li>✓ Plataforma de CTS</li> <li>✓ Plataforma de Afiliación de Tarjeta de Débito</li> <li>✓ Plataforma de Registro de Personas Naturales y Jurídicas</li> </ul> </li> </ul>





	1.1.3	Registro de datos “automáticos” en la Apertura de Cuentas		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantear el diseño funcional en el cual sólo se registren los datos “necesarios” y que los datos “automáticos” sean obtenidos a través del sistema (no sean registrados). Los datos “innecesarios” no deberán ser registrados en el sistema.</li> </ul>
	1.1.4	Generación manual de la Cuenta de Ahorros para la Apertura de Depósito a Plazo con renta periódica (factor causal que sólo afecta a Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantear en el diseño funcional que la Cuenta de Ahorro sea generada automáticamente, definiendo las características de creación de ésta cuenta</li> </ul>

Representación gráfica factor causal	Código factor causal	Factor Causal	Representación gráfica de la Propuesta	Propuesta de Mejora <sup>(1)</sup>
	1.1.5	Apertura de Cuentas CTS es "Cliente por Cliente" (factor causal que sólo afecta a Cuentas CTS)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantear el rediseño de este procedimiento a través de un diseño funcional, para que las Cuentas CTS a abrir y depositar sea a través de un proceso batch (por lotes)</li> </ul>

• **Problema N° 1.2: Riesgo por firma no escaneada en la Apertura de las Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)**

Representación gráfica factor causal	Código factor causal	Factor Causal	Representación gráfica de la Propuesta	Propuesta de Mejora <sup>(1)</sup>
	1.2.1	Falta de controles que certifiquen que la firma será escaneada por el Consultor de Negocios		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantear el reporte "Firmas escaneadas"; el cual contiene la relación de Cuentas Abiertas e informa si se escaneó (o no) la(s) firma(s) del(los) Cliente(s)</li> </ul>





- **Problema N° 1.3: Demora en la Solicitud de Tasa Preferencial**



Representación gráfica factor causal	Código factor causal	Factor Causal	Representación gráfica de la Propuesta	Propuesta de Mejora <sup>(1)</sup>
	1.3.1	Duplicidad de esfuerzo en el registro de la información (en la plataforma de depósito a Plazo, en el e-mail y en el Sistema mantenedor Financiero)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear en el diseño funcional que el registro de los Datos de la Cuenta sea sólo una vez (no tres veces como lo es actualmente)</li> <li>✓ Que la Solicitud de Tasa Preferencial sea a través de una ventana emergente (popup) enviada por el sistema (no por mail como lo es actualmente), al nivel respectivo.</li> <li>✓ Que la grabación de la Aprobación / Rechazo de la Tasa Preferencial sea efectuado por el sistema (ya no a través del sistema "Mantenedor Financiero", debido a que es un registro manual)</li> </ul>
	1.3.2	Demora en la revisión y aprobación de las tasas preferenciales en el segundo nivel		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear en el diseño funcional que la ventana emergente (popup) que es recibida por el Responsable de la Autorización de la Tasa contenga datos históricos de los Depósitos del Cliente.</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"><li>• Designar un AUTORIZADOR ADICIONAL de Tasa Preferencial, para Solicitudes de Tasa en el Segundo Nivel.</li></ul>
--	--	--	--	---

- **Problema N° 2: Demora en el Depósito en Efectivo en Cuentas**

Representación gráfica factor causal	Código factor causal	Factor Causal	Representación gráfica de la Propuesta	Propuesta de Mejora
	2.1	Contingencia en la comunicación del número del Depósito a Caja (a mano)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear en el diseño funcional que la comunicación del N° del Depósito, moneda y monto del Depósito sea a través del sistema, mediante una ventana emergente (popup), enviada automáticamente de la PC del Consultor de Negocios a la PC del Recibidor/Pagador.</li> </ul>
	2.2	Duplicidad de documentos emitidos en Cuenta de Depósito a Plazo		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear que el “Comprobante de Depósito a Plazo” (0,1) sea eliminado y sea reemplazado por la Hoja Móvil (0,1)</li> <li>• Plantear que la emisión en Caja de la “Constancia de Apertura” (0,1) sea eliminado, y será reemplazado por la “Constancia Unificada de Apertura – Depósito a Plazo” (0,1) que será emitido en Consultor de Negocios.</li> </ul>

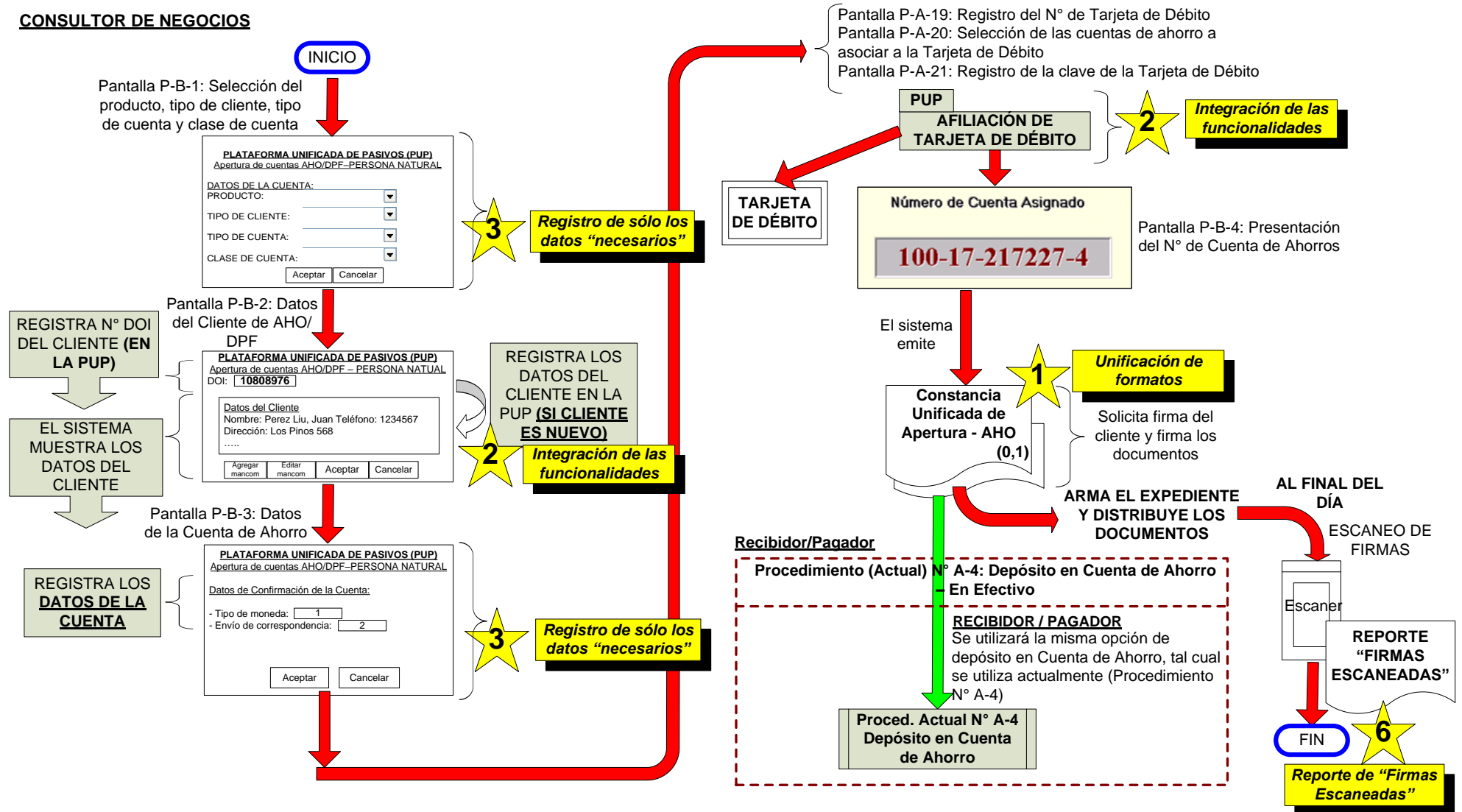
	2.3	Depósito en las Cuentas CTS es “Cliente por Cliente” (para Depósitos en Cuentas CTS para empleados de una misma Empresa)		<ul style="list-style-type: none"><li>• Plantear en el diseño funcional que la Apertura / Depósito en Cuentas CTS sea cargada en forma masiva, a través de la información recibida de un medio magnético (diskette) y en un formato determinado.</li></ul>
---	-----	--	---	--

## 7.4. Arquitectura de los Procesos y Funcionalidades Propuestas

### 7.4.1. Procedimiento Propuesto de Apertura y Depósito en Cuenta

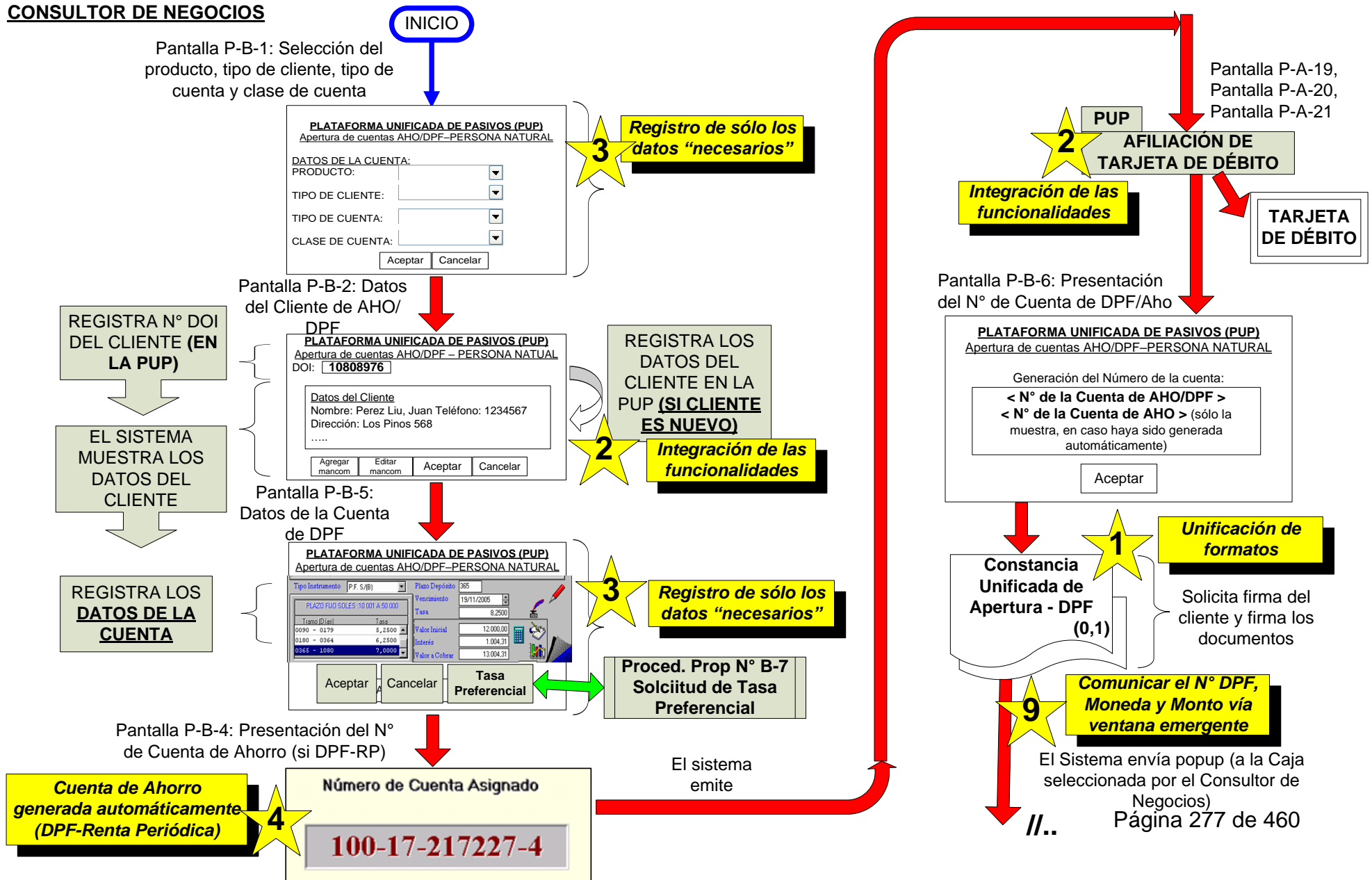
#### 7.4.1.1. Procedimiento Propuesto N° B-1: "Apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural"

##### CONSULTOR DE NEGOCIOS

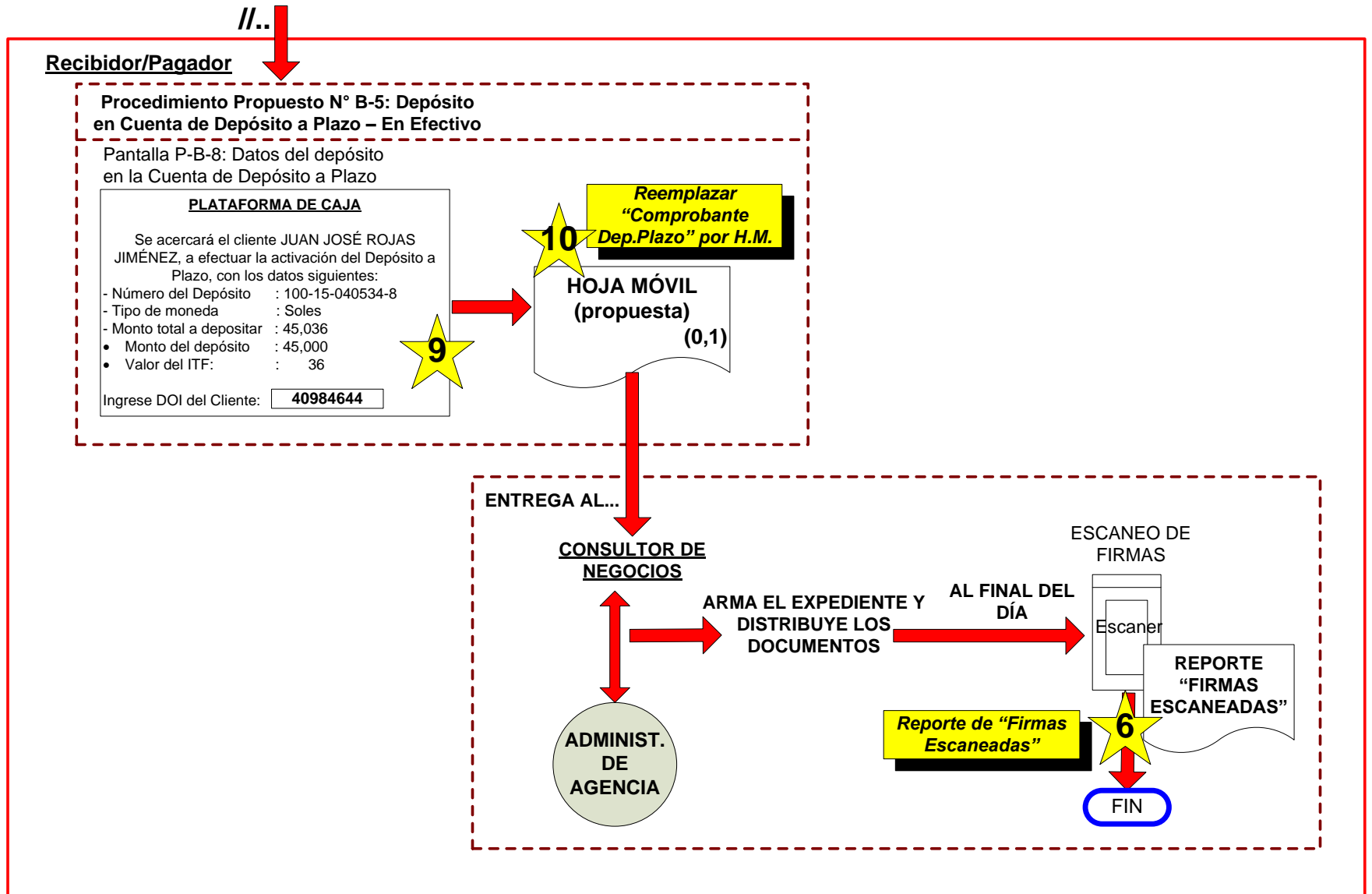


Elaboración Propia  
**7.4.1.2. Procedimiento Propuesto N° B-2 y B-5: “Apertura y Depósito de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural” (1 de 2)**

**CONSULTOR DE NEGOCIOS**



Procedimiento Propuesto N° B-2 y B-5: “Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural” (2 de 2)

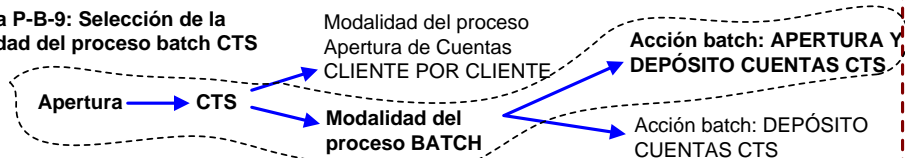


Elaboración: Propia

### 7.4.1.3. Procedimiento Propuesto N° B-3 y B-6: “Apertura y Depósito en Cuenta CTS – Proceso Batch”

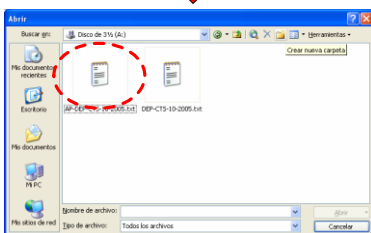
#### JEFE DE OPERACIONES DE LA AGENCIA

Pantalla P-B-9: Selección de la modalidad del proceso batch CTS



#### APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTAS CTS (Archivo: AP-DEP-CTS-MM-AAAA.TXT)

Pantalla P-B-10: Selección del archivo para proceso batch

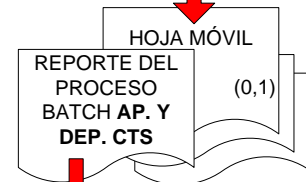


Pantalla P-B-11: Selección de la Cuenta de Ahorro a cargar el importe para las Cuentas CTS

PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)  
Apertura de Cuenta CTS - Batch  
N° RUC: 10108089763

Cuentas de ahorro:				
N° cuenta	fecha_ap	Mon	Saldo	
→ 100-12345678	11/12/03	Sol	963.00	
100-98765432	05/12/01	Sol	125.65	
042-24680123	29/04/02	Sol	102.50	

EL SISTEMA:  
• EFECTÚA LAS VALIDACIONES PROPIAS DE ESTE PROCESO  
• EJECUTA PROCESO BATCH “APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTAS CTS”



ARMA EL EXPEDIENTE Y DISTRIBUYE LOS DOCUMENTOS

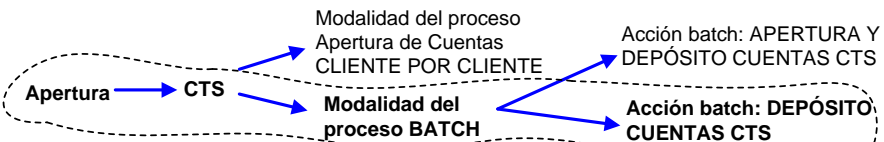
AL FINAL DEL DÍA



FIN **6**  
Reporte de “Firmas Escaneadas”

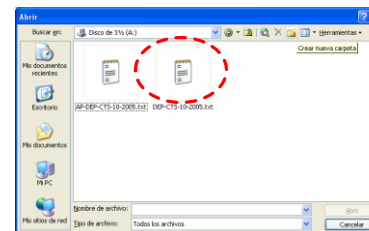
#### VALIDACIONES – PROCESO APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTA CTS

- CREAR AL EMPLEADO (COMO CLIENTE NUEVO)
- CREAR LA CUENTA CTS (CUENTA DEL CLIENTE NUEVO), Y
- DEPOSITAR EN LA CUENTA CTS RECIÉN CREADA
- TODO CLIENTE SÓLO PUEDE TENER UNA (01) CUENTA CTS EN EL BANCO



#### DEPÓSITO EN CUENTAS CTS (Archivo: DEP-CTS-MM-AAAA.TXT)

Pantalla P-B-10: Selección del archivo para proceso batch



Pantalla P-B-11: Selección de la Cuenta de Ahorro a cargar el importe para las Cuentas CTS

PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)  
Apertura de Cuenta CTS - Batch  
N° RUC: 10108089763

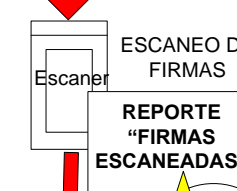
Cuentas de ahorro:				
N° cuenta	fecha_ap	Mon	Saldo	
→ 100-12345678	11/12/03	Sol	963.00	
100-98765432	05/12/01	Sol	125.65	
042-24680123	29/04/02	Sol	102.50	

EL SISTEMA:  
• EFECTÚA LAS VALIDACIONES PROPIAS DE ESTE PROCESO  
• EJECUTA EL PROCESO BATCH “APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTAS CTS”



ARMA EL EXPEDIENTE Y DISTRIBUYE LOS DOCUMENTOS

AL FINAL DEL DÍA



FIN **6**  
Reporte de “Firmas Escaneadas”

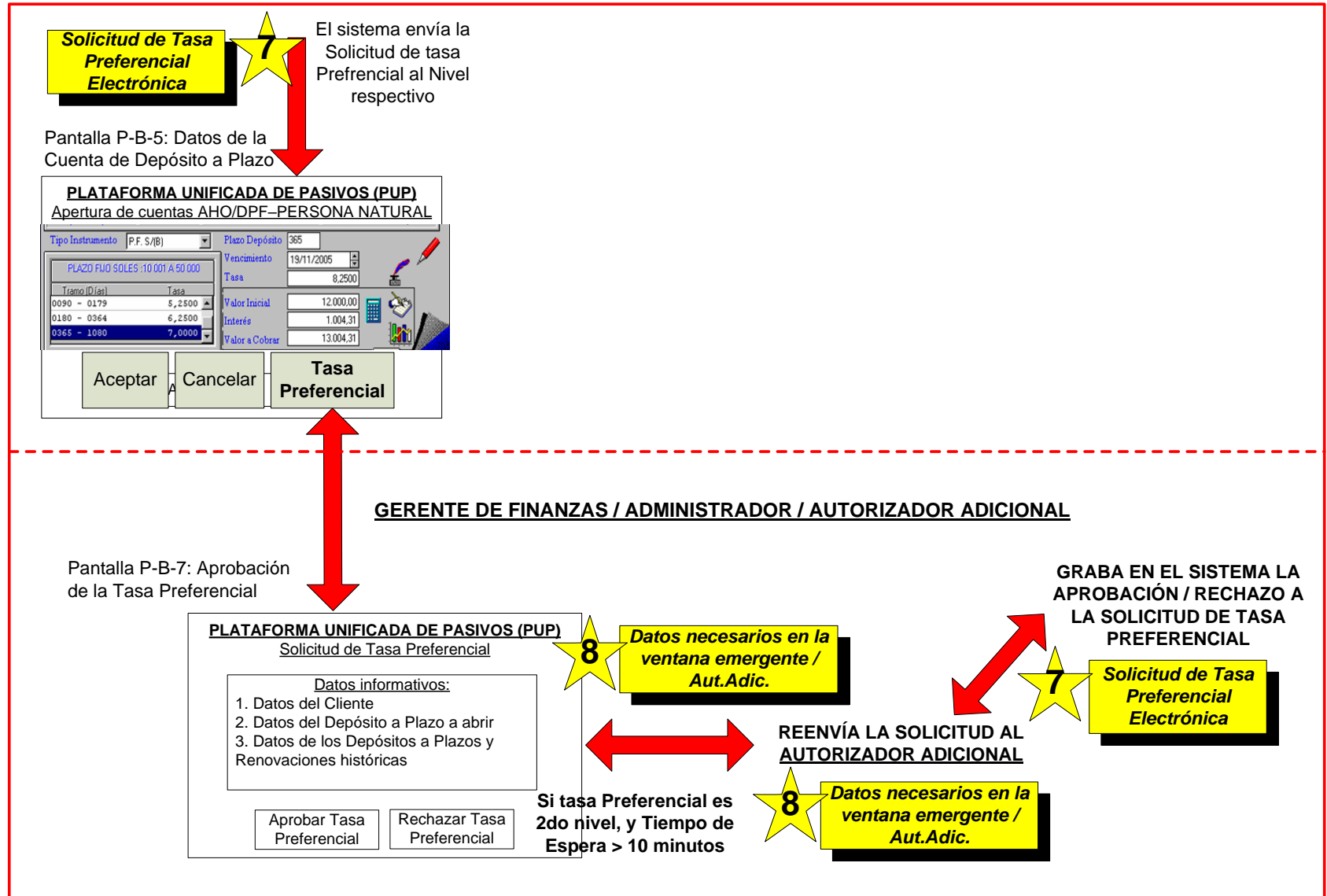
#### VALIDACIONES – DEPÓSITO EN CUENTA CTS

- QUE EL EMPLEADO TENGA UNA CUENTA CTS CREADA EN EL BANCO, Y
- QUE PARA EL PERIODO INDICADO EN EL ARCHIVO PLANO, LA CUENTA CTS NO TENGA UN DEPÓSITO YA EFECTUADO

## 7.4.2. Procedimientos Propuestos

Elaboración: Propia

### 7.4.2.1. Procedimiento Propuesto N° B-7: "Solicitud de Tasa Preferencial"





7.5. Inventario de las Pantallas por Procedimiento – Propuesta

*Elaboración: Propia*

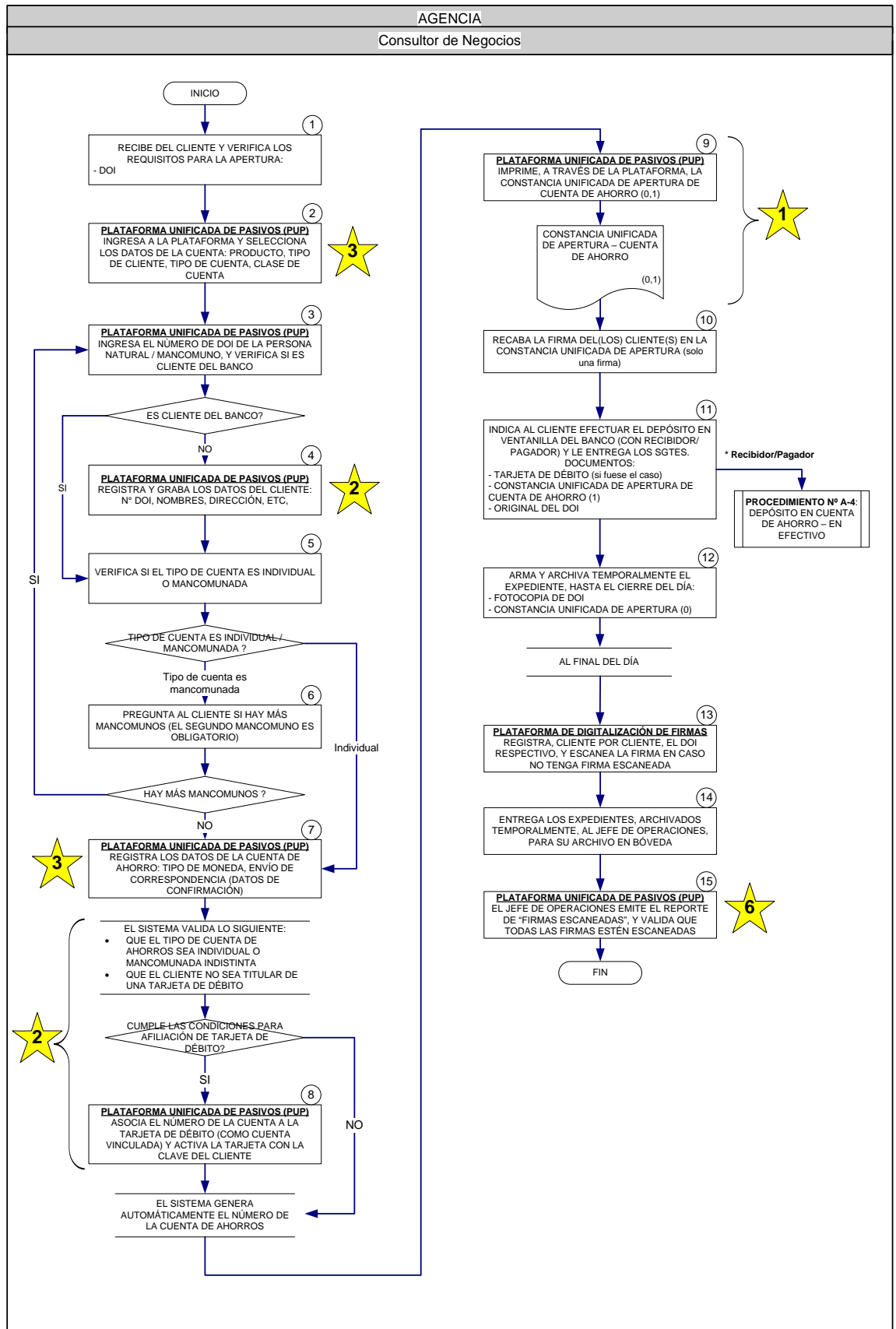
Procedimiento Propuesto	Código de la pantalla (propuesta)	Nombre de la pantalla
Procedimiento Propuesto N° B-1: Apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural	• Pantalla P-B-1:	Selección del Producto, Tipo de Cliente, Tipo de Cuenta y Clase de Cuenta
	• Pantalla P-B-2:	Datos del Cliente de Ahorro / Depósito a Plazo
	• Pantalla P-B-3:	Datos de la Cuenta de Ahorro
	• Pantalla P-A-19	Registro del Número de Tarjeta de Débito
	• Pantalla P-A-20:	Selección de las cuentas de ahorro a asociar a la Tarjeta de Débito
	• Pantalla P-A-21:	Registro de la clave de la Tarjeta de Débito
	• Pantalla P-B-4:	Presentación del Número de Cuenta de Ahorro
Procedimiento Propuesto N° B-2: Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural	• Pantalla P-B-1:	Selección del Producto, Tipo de Cliente, Tipo de Cuenta y Clase de Cuenta
	• Pantalla P-B-2:	Datos del Cliente de Ahorro / Depósito a Plazo
	• Pantalla P-B-5:	Datos de la Cuenta de Depósito a Plazo
	• Pantalla P-A-19:	Registro del Número de Tarjeta de Débito
	• Pantalla P-A-20:	Selección de las cuentas de ahorro a asociar a la Tarjeta de Débito
	• Pantalla P-A-21:	Registro de la clave de la tarjeta de Débito

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla P-B-6:</li> </ul>	Presentación del Número de la Cuenta de Depósito a Plazo / Ahorro
Procedimiento Propuesto N° B-3: Apertura y Depósito en Cuenta CTS – Proceso Batch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla P-B-9:</li> </ul>	Selección de la modalidad del proceso batch CTS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla P-B-10:</li> </ul>	Selección del archivo para proceso batch
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla P-B-11:</li> </ul>	Selección de la Cuenta de Ahorro a cargar el importe para las Cuentas CTS
Procedimiento Propuesto N° B-5: Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – En Efectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla P-B-8:</li> </ul>	Datos del depósito en Cuenta de Depósito a Plazo
Procedimiento Propuesto N° B-7: Solicitud de Tasa Preferencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla P-B-7:</li> </ul>	Aprobación de la Tasa Preferencial

## 7.6. Procedimientos Propuestos de Apertura y Depósito en Cuenta

### 7.6.1. Procedimiento Propuesto N° B-1: "Apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural"

#### 7.6.1.1. Flujograma del procedimiento propuesto



*Elaboración: Propia*  
**7.6.1.2. Descripción del procedimiento propuesto**

**AGENCIA**

**Consultor de Negocios**

1. Recibe el Documento Oficial de Identidad (DOI) (0,1) del Cliente y verifica su originalidad.
2. Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), y selecciona los Datos de la Cuenta, tal como se muestra en la siguiente pantalla propuesta.

*Pantalla N° P-B-1: Selección del Producto, Tipo del Cliente, Tipo de Cuenta y Clase de Cuenta*

**PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)**  
**Apertura de cuentas AHO/DPF–PERSONA NATURAL**

**DATOS DE LA CUENTA:**

PRODUCTO:  ▼

TIPO DE CLIENTE:  ▼

TIPO DE CUENTA:  ▼

CLASE DE CUENTA:  ▼

*Elaboración: Propia*

Y acepta la operación.

3. Ingresa el número de DOI del cliente persona natural / mancomunado.

**No es Cliente del Banco**

4. Registra y graba los Datos del Cliente (número de DOI, nombres, dirección, etc), a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), tal como se indica en la siguiente pantalla propuesta. Los Datos del Cliente que deberán ser registrados son los mismos que los Datos del Cliente

solicitados en la actual plataforma de "Registro de Personas Naturales y Jurídicas" (Persona Natural nueva)

*Pantalla N° P-B-2:Datos del Cliente de Ahorro / Depósito a Plazo*

<b>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</b>			
Apertura de cuentas AHO/DPF – PERSONA NATURAL			
DOI:	<b>40495153</b>		
<u>Datos del Cliente</u>			
Nombre:	<input type="text"/>	Teléfono:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>		
.....			
<input type="button" value="Agregar mancom"/>	<input type="button" value="Editar mancom"/>	<input type="button" value="Aceptar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

*Elaboración: Propia*

Prosigue con la **actividad número 5.**

Si es Cliente del Banco

El sistema muestra los datos registrados del cliente, tal como se indica en la siguiente pantalla propuesta.

*Pantalla N° P-B-2 Datos del cliente de Ahorro / Depósito a Plazo*

<b>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</b>			
Apertura de cuentas AHO/DPF – PERSONA NATURAL			
DOI:	<b>10808976</b>		
<u>Datos del Cliente</u>			
Nombre:	Perez Liu, Juan Teléfono: 1234567		
Dirección:	Los Pinos 568		
.....			
<input type="button" value="Agregar mancom"/>	<input type="button" value="Editar mancom"/>	<input type="button" value="Aceptar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

*Elaboración: Propia*

Prosigue con la **actividad número 5.**

**Nota:**

- Como se indicó en el Diseño Funcional (Capítulo VI), las opciones de “Agregar Mancomuno” y “Editar Mancomuno” son funcionalidades que ya existen en la actual plataforma de Ahorro, y en la actual plataforma de Depósito a Plazo, cuando se abren Tipo de Cuenta Mancomunada (conjunta o indistinta)

5. Verifica el Tipo de Cuenta seleccionado (individual, mancomunada conjunta o mancomunada indistinta)

Tipo de cuenta es mancomunada (conjunta o indistinta)

6. Pregunta al cliente si hay más clientes mancomunados a registrar (el segundo mancomuno debe ser ingresado obligatoriamente).
  - En caso hayan más clientes mancomunados a registrar en el sistema, prosigue con la **actividad número 3.**
  - En caso todos los mancomunos hayan sido registrados en el sistema, prosigue con la **actividad número 7.**

Tipo de cuenta es individual

7. Registra, a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), los Datos de Confirmación de la Cuenta de Ahorro:
  - Tipo de moneda
  - Envío de Correspondencia (dirección particular o dirección laboral), como se indica en la siguiente pantalla propuesta.

*Pantalla N° P-B-3: Datos de la Cuenta de Ahorro*

<p><b><u>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</u></b> <b><u>Apertura de cuentas AHO/DPF–PERSONA NATURAL</u></b></p> <p><u>Datos de Confirmación de la Cuenta:</u></p> <p>- Tipo de moneda: <input type="text" value="1"/></p> <p>- Envío de correspondencia: <input type="text" value="2"/></p> <p><input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/></p>
--

*Elaboración: Propia*

8. En caso el sistema valide que al cliente se le debe asignar una Tarjeta de Débito, efectúa las actividades **número 7, 8 y 9** del Procedimiento (actual) **N° A-8 “Afilación de Tarjeta de Débito”**, las cuales se presentan a continuación:

### **Actividad número 7 (Procedimiento N° A-8 “Afiliación de Tarjeta de Débito”)**

- Retira un sobre del cajón y registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito (en los datos de la Tarjeta):
    - ✓ El número de la Tarjeta
    - ✓ La categoría de la tarjeta (Normal),
- Y acepta la operación.

*Pantalla N° P-A-19: Registro del Número de Tarjeta de Débito*

**Afiliación de Tarjetahabiente - Titular**

Tipo de Identificación: 1:Libreta Electoral      Número de Identificación: 07764271

**Datos del Cliente**      **Datos de la Tarjeta**

Datos de Tarjeta:

Tipo de Tarjeta - BIN: CLASICA      Nombre en la Tarjeta: CARLOS SOPPRANI E.

Categoría de Tarjeta: NORMAL      Número de Tarjeta: 804301 0000278011

*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*



### **Actividad número 8 (Procedimiento N° A-8 “Afiliación de Tarjeta de Débito”)**

- Pregunta al cliente las cuentas que desea **asociar** a la tarjeta, las selecciona a través de la plataforma de Tarjeta de Débito y acepta la operación.

#### *Pantalla N° P-A-20: Selección de las cuentas de ahorro a asociar a la Tarjeta de Débito*

Asociación de Cuentas - Nuevo Afiliado

TITULAR [ 1 - 07764271 ]

Apellido Paterno: ORTIZ      Apellido Materno: MADALENGOITIA      Nombres: PEDRO

Datos de la Cuenta

Seleccione Cuentas Vigentes a Asociar

	Tipo de Servicio	Fast Cash	Numero de Cuenta	Moneda	Tipo de Cuenta	Fecha de Apertura	Saldo Disponible
1	<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	Si	010170075477	Dolares	Individual	03/01/2002	750,00
2	<input type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	010170039055	Soles	Individual	17/10/1997	0,00
3	<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	010170015091	Soles	Individual	10/10/1995	100,00
4	<input type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	100170087741	Soles	Individual	15/07/2002	498.803,30

Cuentas a ser Asociadas

Nro	Número de Cuenta	Fast Cash	Moneda	Saldo Disponible
1	010170075477	Si	Dolares	750,00
2	010170015091	No	Soles	100,00

Buttons: [Hand icon] [Checkmark] [Hand icon] [Red arrow]

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

### **Actividad número 9 (Procedimiento N° A-8 “Afiliación de Tarjeta de Débito”)**

- A continuación aparece la siguiente pantalla y efectúa las acciones necesarias para el ingreso de la clave.

#### *Pantalla N° P-A-21: Registro de la Clave de la Tarjeta de Débito*

**Ingreso de Clave**

**8043 - 0100 - 0027 - 8011**

Solicite al cliente que pase su tarjeta por el pinpad.  
Para preparar el pinpad presione el botón que se indica a continuación.

Nueva Clave (1er Intento)

Nueva Clave (2do Intento)

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

- ✓ Presiona el botón “Pedir tarjeta” e indicar al cliente que pase su tarjeta (de izquierda a derecha y con el logo del Banco hacia el cliente) una vez que el pin pad presente el mensaje “Pase tarjeta”.
- ✓ Presiona el botón “Pedir clave” (primer intento) e indica al cliente que ingrese su clave en el pin pad (4 dígitos) y que luego presione ENTER (tecla verde del pin pad)
- ✓ Presiona el botón “Pedir clave” (segundo intento) e indica al cliente que vuelva a ingresar su clave en el pin pad y que luego presione ENTER (tecla verde del pin pad)

El sistema genera automáticamente el Número de la Cuenta de Ahorro

9. Imprime, a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), la “Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorro” (0,1)
10. Recaba la firma de(los) cliente(s) en la “Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorro” (0,1)
11. Indica al cliente realizar el depósito en ventanilla del Banco (con Recibidor/Pagador), y le entrega al cliente los siguientes documentos:
  - Tarjeta de Débito (si fuese el caso)
  - Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorro (1)
  - Original del DOI
 Luego realiza el Procedimiento **Nº A-4 “Depósito en Cuenta de Ahorro – En Efectivo”**.
12. Arma y archiva temporalmente el expediente, hasta el cierre del día:
  - Fotocopia del DOI
  - Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorro (0)

Al cierre del día

13. Registra, cliente por cliente, su DOI respectivo y escanea su firma en caso no tenga firma escaneada, a través de la Plataforma de Digitalización de Firmas.
14. Entrega los expedientes archivados temporalmente al Jefe de Operaciones de Agencia, para su archivo en bóveda.

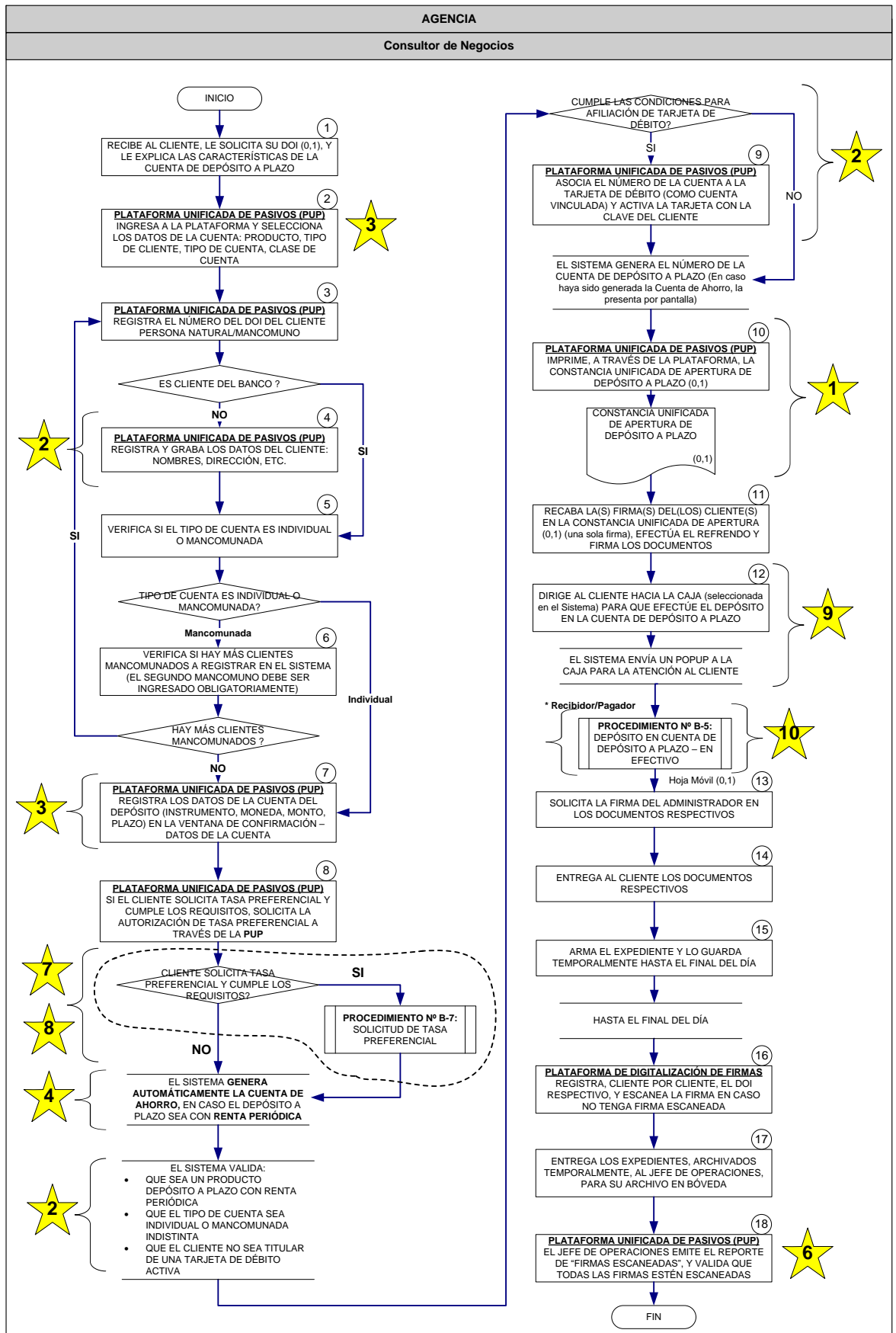
## **AGENCIA**

### **Jefe de Operaciones**

15. El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas, previo a guardar el expediente en bóveda. En caso no todas las firmas estén escaneadas, solicita la regularización inmediata al Consultor de Negocios de la Agencia.  
Termina el procedimiento.

## 7.6.2. Procedimiento Propuesto N° B-2: “Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural”

### 7.6.2.1. Flujoograma del procedimiento propuesto



*Elaboración: Propia*

### 7.6.2.2. Descripción del procedimiento propuesto

#### **AGENCIA**

##### **Consultor de Negocios**

1. Recibe del cliente su Documento Oficial de Identidad (DOI) (0,1), y le explica las características de la Cuenta de Depósito a Plazo.
2. Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), y selecciona los Datos de la Cuenta, tal como se muestra en la siguiente pantalla propuesta.

*Pantalla N° P-B-1: Selección del Producto, Tipo de Cliente, Tipo de Cuenta y Clase de Cuenta*

**PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)**  
**Apertura de cuentas AHO/DPF–PERSONA NATURAL**

**DATOS DE LA CUENTA:**

PRODUCTO:  ▼

TIPO DE CLIENTE:  ▼

TIPO DE CUENTA:  ▼

CLASE DE CUENTA:  ▼

*Elaboración: Propia*

Y acepta la operación.

3. Ingresa el número de DOI del cliente persona natural / mancomunado.

#### **No es Cliente del Banco**

4. Registra y graba los Datos del Cliente (número de DOI, nombres, dirección, etc), a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), tal como se indica en la siguiente pantalla propuesta. Los Datos del Cliente que deberán ser registrados son los mismos que los Datos del Cliente

solicitados en la actual plataforma de “Registro de Personas Naturales y Jurídicas” (Persona Natural nueva)

*Pantalla N° P-B-2: Datos del Cliente de Ahorros / Depósito a Plazo*

<b>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</b>			
Apertura de cuentas AHO/DPF – PERSONA NATURAL			
DOI: <input type="text" value="40495153"/>			
<u>Datos del Cliente</u>			
Nombre:	<input type="text"/>	Teléfono:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>		
.....			
<input type="button" value="Agregar mancom"/>	<input type="button" value="Editar mancom"/>	<input type="button" value="Aceptar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

*Elaboración: Propia*

Prosigue con la **actividad número 5**.

Si es Cliente del Banco

El sistema muestra los datos registrados del cliente, tal como se indica en la siguiente pantalla propuesta.

*Pantalla N° P-B-2: Datos del Cliente de Ahorros / Depósito a Plazo*

<b>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</b>			
Apertura de cuentas AHO/DPF – PERSONA NATURAL			
DOI: <input type="text" value="10808976"/>			
<u>Datos del Cliente</u>			
Nombre:	Perez Liu, Juan Teléfono: 1234567		
Dirección:	Los Pinos 568		
.....			
<input type="button" value="Agregar mancom"/>	<input type="button" value="Editar mancom"/>	<input type="button" value="Aceptar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

*Elaboración: Propia*

Prosigue con la **actividad número 5**.

**Nota:**

- Como se indicó en el Diseño Funcional (Capítulo VI), las opciones de “Agregar Mancomuno” y “Editar Mancomuno” son funcionalidades que ya existen en la actual plataforma de Ahorro y en la actual plataforma de Depósito a Plazo, cuando se abren Tipo de Cuenta Mancomunada (conjunta o indistinta)

- Verifica el Tipo de Cuenta seleccionado (individual, mancomunada conjunta o mancomunada indistinta)

Tipo de cuenta es mancomunada (conjunta o indistinta)

- Pregunta al cliente si hay más clientes mancomunados a registrar (el segundo mancomuno debe ser ingresado obligatoriamente).
  - En caso hayan más clientes mancomunados a registrar en el sistema, prosigue con la **actividad número 3.**
  - En caso todos los mancomunados hayan sido registrados en el sistema, prosigue con la **actividad número 7.**
- Registra, a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), los Datos de la Cuenta del Depósito a Plazo. Los Datos de la Cuenta a registrar son los siguientes:

Datos de la Cuenta	Descripción
Tipo de Instrumento (Moneda – Instrumento seleccionado) <b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Moneda puede ser Soles o Dólares.</li> <li>El Instrumento seleccionado puede ser A, B ó C <b>(1)</b></li> </ul>	<u>Opciones (elegir sólo una opción):</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>S/. A</li> <li>S/. B</li> <li>S/. C</li> <li>US\$ A</li> </ul>
Plazo del Depósito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar el plazo exacto, el cual pertenezca al rango del plazo seleccionado en “Tipo de Instrumento”.</li> </ul>
Monto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar el monto exacto, el cual pertenezca al rango de monto seleccionado en “Tipo de Instrumento”.</li> </ul>

Se presenta la ventana (propuesta) de la PUP para el registro de los Datos de la Cuenta (según lo descrito en el Capítulo sobre “Diseño Funcional Propuesto”)

*Pantalla N° P-B-5: Datos de la Cuenta de Depósito a Plazo*





S/. B

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

8. Si el cliente solicita Tasa Preferencial, verifica que cumpla los requerimientos exigidos para efectuar dicha solicitud.
  - El caso el cliente cumpla con los requisitos, efectúa el Procedimiento N° B-7 “**Solicitud de Tasa Preferencial**”. Luego prosigue con la **actividad número 9**.
  - En Caso el cliente no cumpla con los requisitos, prosigue con la **actividad número 9**.
9. En caso el sistema valide que al cliente se le debe asignar una Tarjeta de Débito, efectúa las actividades **número 7, 8 y 9** del Procedimiento (actual) N° A-8 “**Afiliación de Tarjeta de Débito**”:

**Actividad número 7 (Procedimiento N° A-8 “Afiliación de Tarjeta de Débito”)**

- Retira un sobre del cajón y registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito (en los datos de la Tarjeta):
  - ✓ El número de la tarjeta
  - ✓ La categoría de la tarjeta (Normal),Y acepta la operación.

*Pantalla N° P-A-19: Registro del Número de Tarjeta de Débito*

**Afiliación de Tarjetahabiente - Titular**

Tipo de Identificación: 1:Libreta Electoral | Número de Identificación: 07764271

**Datos del Cliente** | **Datos de la Tarjeta**

Datos de Tarjeta:

Tipo de Tarjeta - BIN: CLÁSICA | Nombre en la Tarjeta: CARLOS SOPPRANI E.

Categoría de Tarjeta: NORMAL | Número de Tarjeta: 804301 0000278011

*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

### **Actividad número 8 (Procedimiento N° A-8 “Afiliación de Tarjeta de Débito”)**

- Pregunta al cliente las cuentas que desea asociar a la tarjeta, las selecciona a través de la plataforma de Tarjeta de Débito y acepta la operación.

*Pantalla N° P-A-20: Selección de las cuentas de ahorro a asociar a la Tarjeta de Débito*

	Tipo de Servicio	Fast Cash	Numero de Cuenta	Moneda	Tipo de Cuenta	Fecha de Apertura	Saldo Disponible
1	<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	Si	010170075477	Dolares	Individual	03/01/2002	750.00
2	<input type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	010170039055	Soles	Individual	17/10/1997	0.00
3	<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	010170015091	Soles	Individual	10/10/1995	100.00
4	<input type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros	No	100170087741	Soles	Individual	15/07/2002	498.803,30

Nro	Número de Cuenta	Fast Cash	Moneda	Saldo Disponible
1	010170075477	Si	Dolares	750.00
2	010170015091	No	Soles	100.00

*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

### **Actividad número 9 (Procedimiento N° A-8 “Afiliación de Tarjeta de Débito”)**

- A continuación aparece la siguiente pantalla y efectúa las acciones necesarias para el ingreso de la clave.

*Pantalla N° P-A-21: Registro de la Clave de la Tarjeta de Débito*

**8043 - 0100 - 0027 - 8011**

Solicite al cliente que pase su tarjeta por el pinpad.  
Para preparar el pinpad presione el botón que se indica a continuación.

Nueva Clave (1er Intento)

Nueva Clave (2do Intento)

*Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006*

- ✓ Presiona el botón “Pedir tarjeta” e indicar al cliente que pase su tarjeta (de izquierda a derecha y con el logo del Banco hacia el cliente) una vez que el pin pad presente el mensaje “Pase tarjeta”.
- ✓ Presiona el botón “Pedir clave” (primer intento) e indica al cliente que ingrese su clave en el pin pad (4 dígitos) y que luego presione ENTER (tecla verde del pin pad)
- ✓ Presiona el botón “Pedir clave” (segundo intento) e indica al cliente que vuelva a ingresar su clave en el pin pad y que luego presione ENTER (tecla verde del pin pad)

El sistema genera el Número de la Cuenta de Depósito a Plazo (En caso haya sido generada la Cuenta de Ahorro, la presenta por pantalla)

10. Imprime, a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), la “Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Depósito a Plazo” (0,1)
11. Recaba la firma de(los) cliente(s) en la “Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Depósito a Plazo” (0,1) (una sola firma), **efectúa el refrendo y firma los documentos.**
12. Dirige al cliente hacia la Caja (seleccionada en el Sistema PUP), para que efectúe el depósito en la Cuenta de Depósito a Plazo. Efectúa el Procedimiento N° B-5 “**Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo**”

El sistema envía un popup a la Caja (seleccionada) para la atención del cliente.

Hasta que el cliente haya efectuado el depósito

13. Recibe del Recibidor/Pagador la Hoja Móvil (0), y solicita la firma del Administrador o Jefe de Operaciones en los siguientes documentos:
  - Constancia de Apertura Unificada – Cuenta de Depósito a Plazo (0,1)
  - Hoja Móvil propuesta (0)

**Nota:** la Hoja Móvil propuesta (1) se la queda el Recibidor/Pagador (Caja), para efectuar los cuadros posteriores de caja, al cierre del día.
14. Entrega al cliente los siguientes documentos:
  - Constancia de Apertura Unificada – Cuenta de Depósito a Plazo (0)
  - Hoja Móvil propuesta (0)
  - Original del(los) DOI(s)

15. Arma y archiva temporalmente el expediente, hasta el cierre del día.

**Expediente:**

- Fotocopia del DOI
- Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Depósito a Plazo (1)
- Fotocopia del(los) DOI(s)

**Al cierre del día**

16. Registra, cliente por cliente, su DOI respectivo y escanea su firma en caso no tenga firma escaneada, a través de la Plataforma de Digitalización de Firmas.
17. Entrega los expedientes archivados temporalmente al Jefe de Operaciones de Agencia, para su archivo en bóveda.

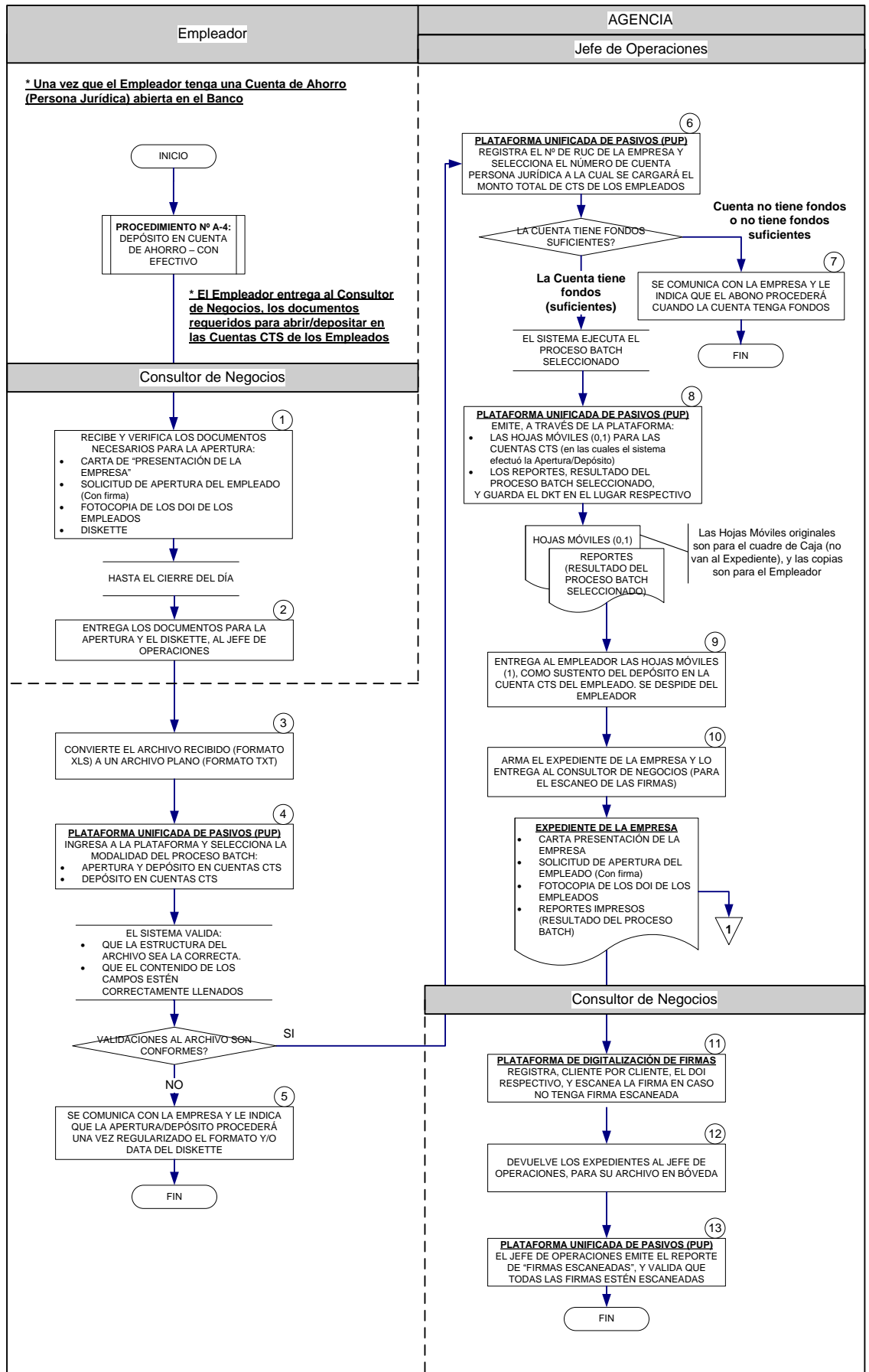
**AGENCIA**

**Jefe de Operaciones**

18. El Jefe de Operaciones emite el Reporte de “Firmas Escaneadas”, y valida que todas las firmas estén escaneadas, previo a guardar el expediente en bóveda. En caso no todas las firmas estén escaneadas, solicita la regularización inmediata al Consultor de Negocios de la Agencia.
- Termina el procedimiento.

### 7.6.3. Procedimiento Propuesto N° B-3: “Apertura y Depósito en Cuenta CTS – Proceso Batch”

#### 7.6.3.1. Flujograma del procedimiento propuesto



*Elaboración: Propia*  
**7.6.3.2. Descripción del procedimiento propuesto**

**Empleador**

- Efectúa el Procedimiento N° A-4 “Depósito en Cuenta de Ahorro – Con Efectivo”.
- Entrega al Consultor de Negocios los documentos requeridos para abrir / depositar en la Cuenta CTS

**AGENCIA**

**Consultor de Negocios**

1. Recibe y verifica los documentos necesarios para la Apertura de las Cuentas de CTS. Los documentos necesarios son:
  - Carta de “Presentación de la Empresa”
  - Solicitud de Apertura del Empleado (Con firma)
  - Fotocopia de los DOIs de los Empleados
  - Diskette

**Hasta el cierre del día**

2. Entrega los documentos para la Apertura de las Cuentas de CTS y el diskette, al Jefe de Operaciones.

**AGENCIA**

## **Jefe de Operaciones**

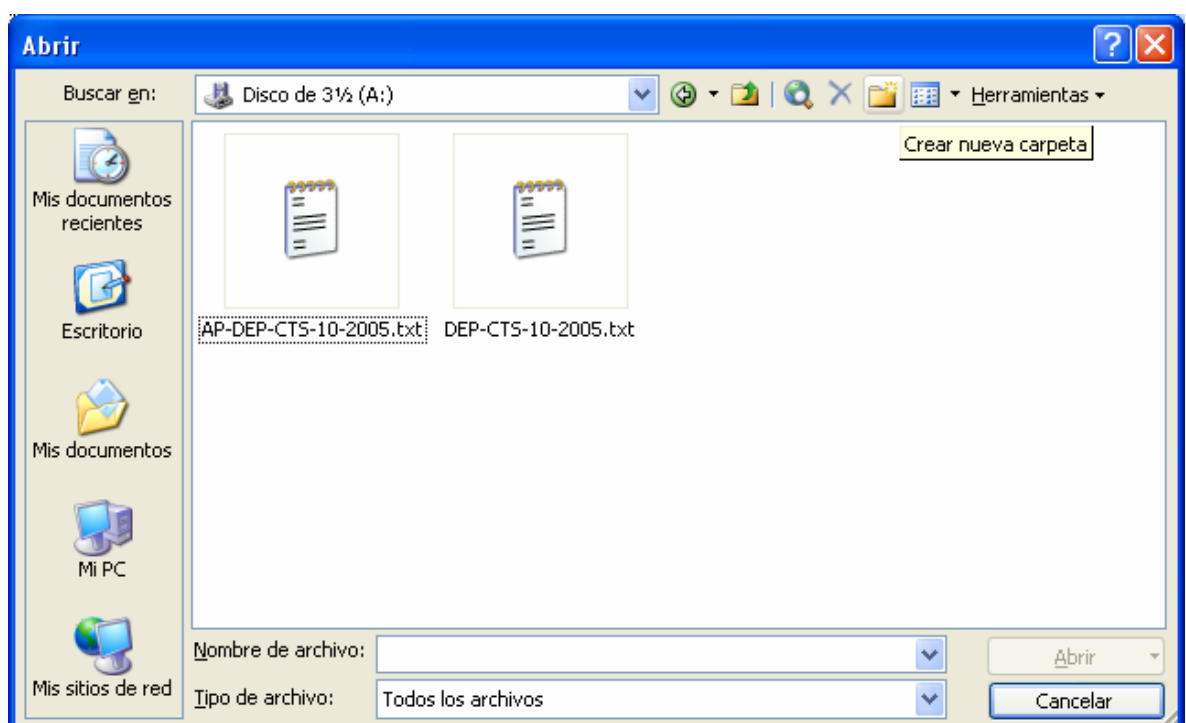
3. Convierte el archivo recibido (del diskette) de formato XLS (Microsoft Excel) a un archivo plano con formato TXT. Se adjunta en el siguiente cuadro los dos (02) tipos de archivo que pueden ser recibidos. Se podrá recibir un archivo (cualquiera de ambos) o ambos archivos.



Archivo(s) recibido(s)	Características generales del(los) archivo(s) recibido(s)
<p>Archivo de Apertura y Depósito en Cuentas CTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo de Empleados NUEVOS para el Banco, es decir empleados que NO existen en la base de datos Clientes del Banco.</li> <li>• Estos empleados nuevos deberán ser reportados por la Empresa al Banco <b>sólo por única vez</b>, a través de éste archivo.</li> <li>• Este archivo deberá contener información requerida sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los "Datos del Empleado" y</li> <li>✓ Los "Datos de la Cuenta CTS" a abrir y depositar.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Archivo de Depósito en Cuentas CTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo de Empleados YA EXISTENTES para el Banco, es decir que ya se encuentren en la base de datos de Clientes del Banco.</li> <li>• Estos Empleados ya existentes fueron reportados por la Empresa al Banco en su momento respectivo, a través del archivo de "Apertura y Depósito en Cuentas CTS".</li> <li>• Este archivo deberá contener información requerida sobre los "Datos de la Cuenta CTS" en la cual se va a depositar.</li> </ul>

Se presenta la pantalla de selección del tipo de archivo.

*Pantalla N° P-B-10: Selección del archivo para proceso batch*



*Elaboración: Propia*

4. Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), selecciona la Modalidad del Proceso Batch y elige una de las siguientes opciones:

- Apertura y Depósito en Cuentas CTS, o
- Depósito en Cuentas CTS

El sistema valida que la estructura del archivo sea la correcta y el contenido de los campos del archivo estén correctamente llenados

- En caso las validaciones al archivo son conformes, el sistema efectúa la actividad **número 6**.
  - En caso las validaciones al archivo no sean conformes, efectúa la **actividad número 5**.
5. Se comunica con la Empresa y le indica que la Apertura / Depósito procederá una vez regularizado el formato y/o data del diskette.  
Termina el procedimiento.
6. Registra, a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), el Número de RUC de la Empresa y selecciona el Número de la Cuenta de Ahorro - Persona Jurídica a la cual se cargará el Monto Total de CTS de los empleados.

*Pantalla N° P-B-11: Selección de la cuenta de ahorro a cargar el importe para las Cuentas CTS*

<b>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</b>				
<u>Apertura de Cuenta CTS - Batch</u>				
N° RUC:	<b>10108089763</b>			
<b><u>Cuentas de ahorro:</u></b>				
	<u>N° cuenta</u>	<u>fecha ap</u>	<u>Mon</u>	<u>Saldo</u>
→	100-12345678	11/12/03	Sol	963.00
	100-98765432	05/12/01	Sol	125.65
	042-24680123	29/04/02	Sol	102.50

*Elaboración: Propia*

La Cuenta No tiene fondos o no tiene fondos suficientes

7. Se comunica con la Empresa y le indica que el abono procederá cuando la Cuenta tenga fondos.  
Termina el procedimiento.

La Cuenta tiene fondos (suficientes)

8. Una vez que el sistema haya ejecutado el proceso batch seleccionado (en la actividad número 4), emite a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) los siguientes documentos:
  - Las Hojas Móviles (0,1) para las Cuentas CTS (en las cuales el sistema efectuó la Apertura / Depósito de Cuentas)
  - Los Reportes, resultado del proceso batch seleccionado.

Y guarda el Diskette en el lugar respectivo.

9. Entrega al Empleador las Hojas Móviles (1) como sustento del depósito en las Cuentas CTS del empleado. Se despide del Empleador.

**Nota:** Las Hojas Móviles (0) son archivadas por el Recibidor/Pagador para procedimientos posteriores de cuadro de Caja.

10. Arma el Expediente de la Empresa y lo entrega al Consultor de Negocios (para que proceda al escaneo de la firma respectiva)

**Expediente:**

- Carta de "Presentación de la Empresa"
- Solicitud de Apertura del Empleado (con la firma del empleado)
- Fotocopia de los DOIs de los Empleados
- Reportes impresos resultado del proceso batch

**AGENCIA**

**Consultor de Negocios**

11. Registra, cliente por cliente, su DOI respectivo y escanea su firma en caso no tenga firma escaneada, a través de la Plataforma de Digitalización de Firmas.
12. Devuelve los expedientes al Jefe de Operaciones de Agencia, para su archivo en bóveda.

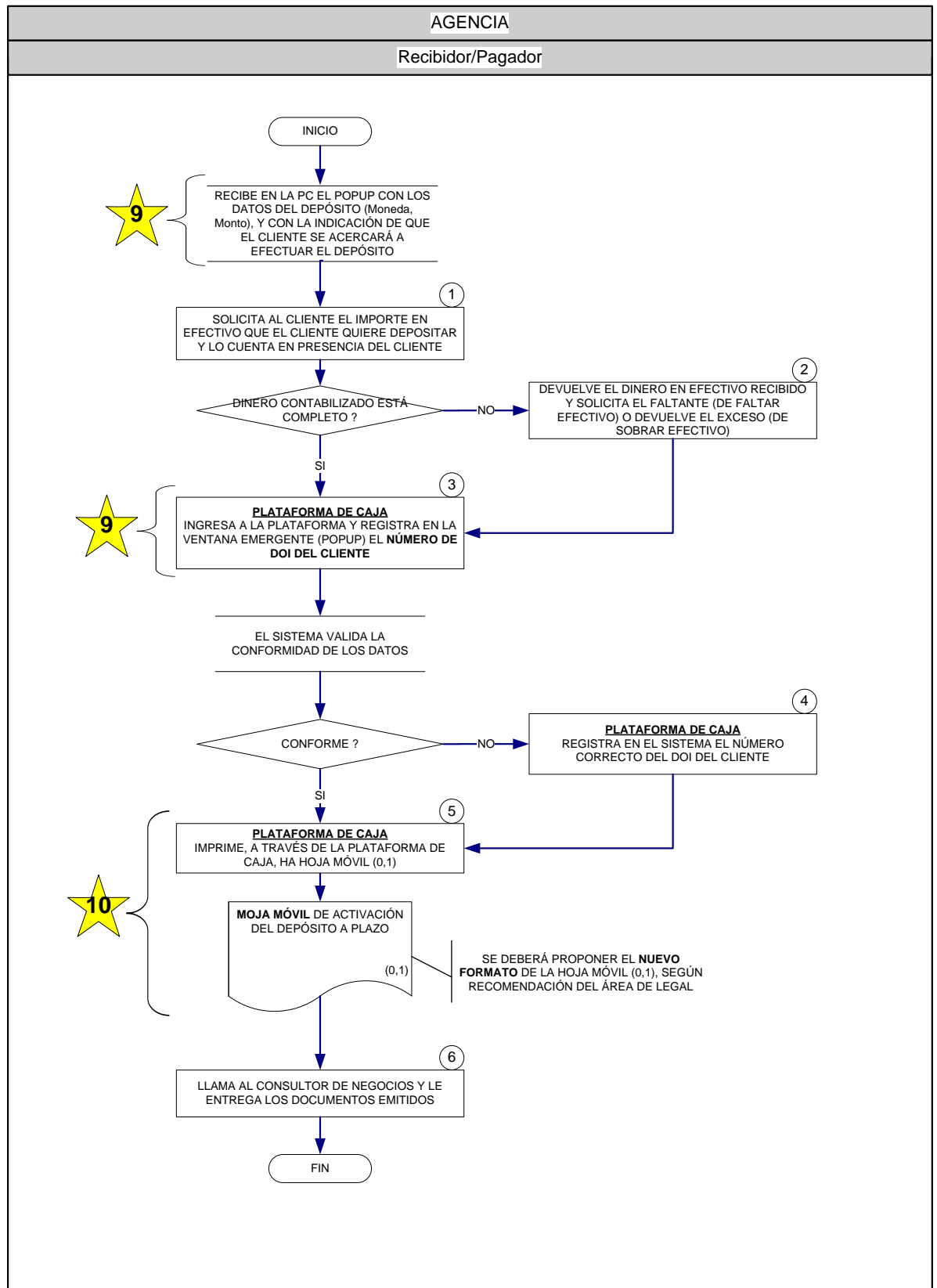
**AGENCIA**

**Jefe de Operaciones**

13. El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas, previo a guardar el expediente en bóveda. En caso no todas las firmas estén escaneadas, solicita la regularización inmediata al Consultor de Negocios de la Agencia.  
Termina el procedimiento.

## 7.6.4. Procedimiento Propuesto N° B-5: “Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – En Efectivo”

### 7.6.4.1. Flujograma del procedimiento propuesto



*Elaboración: Propia*

## 7.6.4.2. Descripción del procedimiento propuesto

### AGENCIA

#### Recibidor/Pagador

Recibe en la PC el popup con los datos del Cliente (Nombres) y del Depósito (Nº del Depósito, Moneda y Monto) y con la indicación de que el Cliente se acercará a efectuar el depósito para la activación del Depósito a Plazo.

*Pantalla N° P-B-8: Datos del depósito en Cuenta de Depósito a Plazo*

<b><u>PLATAFORMA DE CAJA</u></b>	
Se acercará el cliente JUAN JOSÉ ROJAS JIMÉNEZ, a efectuar la activación del Depósito a Plazo, con los datos siguientes:	
- Número del Depósito	: 100-15-040534-8
- Tipo de moneda	: Soles
- Monto total a depositar	: 45,036
• Monto del depósito	: 45,000
• Valor del ITF:	: 36
Ingrese DOI del Cliente:	<input type="text"/>

*Elaboración: Propia*

1. Solicita al cliente su DOI y el importe en efectivo que el cliente quiere depositar y lo cuenta en presencia del cliente (dicho importe debe ser igual al monto presentado por el popup en la pantalla)

#### Dinero contabilizado no está conforme

2. Devuelve el DOI y el dinero en efectivo recibido y solicita al cliente el faltante (en caso falte efectivo) o devuelve el exceso (en caso sobre efectivo). Prosigue con la **actividad número 3**.

#### Dinero contabilizado está conforme

3. Ingres a la Plataforma de Caja y registra en la ventana emergente (popup) el **Número de DOI del Cliente**.

*Pantalla N° P-B-8: Datos del depósito en Cuenta de Depósito a Plazo*

<b><u>PLATAFORMA DE CAJA</u></b>	
Se acercará el cliente JUAN JOSÉ ROJAS JIMÉNEZ, a efectuar la activación del Depósito a Plazo, con los datos siguientes:	
- Número del Depósito	: 100-15-040534-8
- Tipo de moneda	: Soles
- Monto total a depositar	: 45,036
• Monto del depósito	: 45,000
• Valor del ITF:	: 36
Ingrese DOI del Cliente:	<input type="text" value="40984644"/>

*Elaboración: Propia*

Las diferencias con las funcionalidades del **Procedimiento N° A-5** son las siguientes:

- Ya no es necesario el registro de los siguientes campos:
  - ✓ Código de Moneda
  - ✓ Número de Depósito, ni del
  - ✓ Monto del depósito,debido a que fueron registrados en la Apertura de la Cuenta (en Consultor de Negocios) y aparecen en la ventana popup de la PC del Recibidor/Pagador.
- Ya no es necesario la selección en la Plataforma de Caja de la opción 2: Depósito a Plazo – 0: Activación de depósito – 0: Activación de depósito en efectivo, debido a que automáticamente aparece la ventana emergente (popup)

El sistema valida la conformidad de los datos

Los datos registrados no son conformes

4. Registra en el sistema el Número de DOI correcto. Prosigue con la **actividad número 5**.

Los datos registrados son conformes

5. Imprime, a través de la plataforma de Caja, la Hoja Móvil (0,1), que formaliza la activación del Depósito a Plazo. Este formato de Hoja Móvil también es **propuesto**, debido a que en el Capítulo sobre “Definición del Problema” recomienda que se planteen modificaciones a la Hoja Móvil ya existente.
6. Llama al Consultor de Negocios y le entrega la Hoja Móvil (0) emitido por impresora y el DOI del Cliente, y guarda temporalmente la Hoja Móvil (1), hasta el cierre del día.

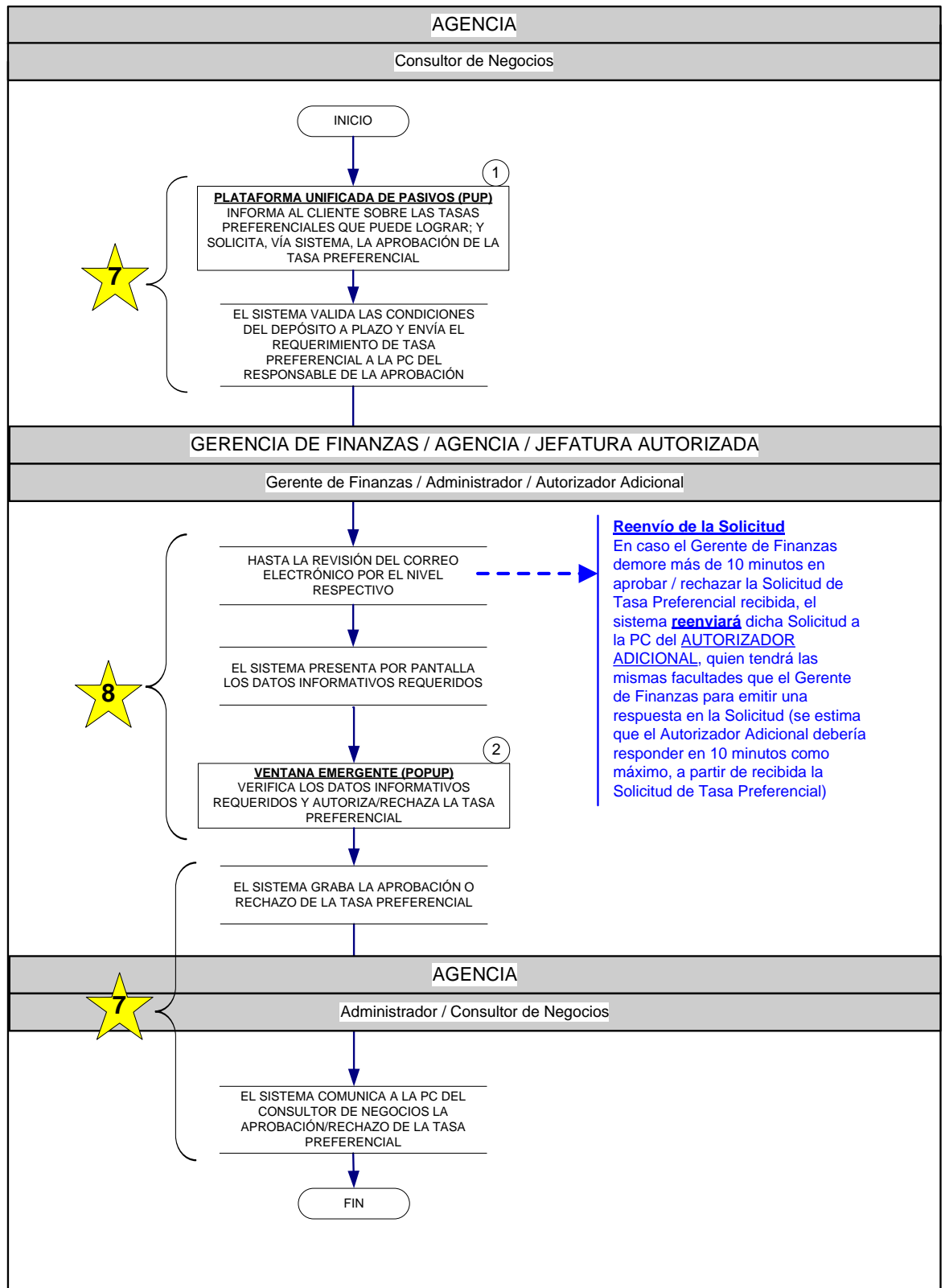


Termina el procedimiento.

## 7.7. Procedimientos Propuestos Complementarios

### 7.7.1. Procedimiento Propuesto N° B-7: “Solicitud de Tasa Preferencial”

#### 7.7.1.1. Flujograma del procedimiento propuesto



*Elaboración: Propia*

### 7.7.1.2. Descripción del procedimiento propuesto

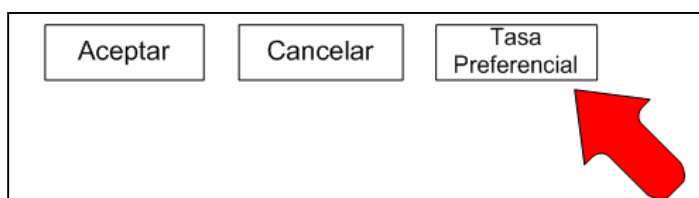
#### **AGENCIA**

##### **Consultor de Negocios**

1. Informa al cliente sobre las tasas preferenciales y los beneficios que puede lograr, según el plazo y el monto en el cual el cliente efectuará el Depósito a Plazo. Las Tasas Preferenciales que se le pudiese conceder al cliente son de dos niveles:

- 1er Nivel: Aprobación por el Administrador de la Agencia.
- 2do Nivel: Aprobación del Gerente de Finanzas.

En caso el monto y el plazo del Depósito a Plazo cumplan los requisitos para acceder a dicha solicitud, presiona la **opción “Tasa Preferencial”** de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP)



*Elaboración: Propia*

El sistema valida las condiciones del Depósito a Plazo (Monto y Plazo) y envía el requerimiento de Tasa Preferencial a la PC del responsable de la aprobación

#### **GERENCIA DE FINANZAS / AGENCIA / JEFATURA AUTORIZADA**

##### **Gerente de Finanzas / Administrador / Autorizador Adicional**

Hasta la revisión del correo electrónico por el nivel respectivo

2. Verifica los datos informativos recibidos en la ventana emergente (popup) y Autoriza / Rechaza la Tasa Preferencial.

*Pantalla N° P-B-7: Aprobación de la Tasa Preferencial*

<p><b><u>PLATAFORMA UNIFICADA DE PASIVOS (PUP)</u></b> <u>Solicitud de Tasa Preferencial</u></p> <table border="1"><tr><td><p><u>Datos informativos:</u></p><ol style="list-style-type: none"><li>1. Datos del Cliente</li><li>2. Datos del Depósito a Plazo a abrir</li><li>3. Datos de los Depósitos a Plazos y Renovaciones históricas</li></ol></td></tr></table> <p><input type="button" value="Aprobar Tasa Preferencial"/> <input type="button" value="Rechazar Tasa Preferencial"/></p>	<p><u>Datos informativos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Datos del Cliente</li><li>2. Datos del Depósito a Plazo a abrir</li><li>3. Datos de los Depósitos a Plazos y Renovaciones históricas</li></ol>
<p><u>Datos informativos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Datos del Cliente</li><li>2. Datos del Depósito a Plazo a abrir</li><li>3. Datos de los Depósitos a Plazos y Renovaciones históricas</li></ol>	

*Elaboración: Propia*

El sistema graba la aprobación o rechazo de la Tasa Preferencial



## **AGENCIA**


**Administrador/Consultor de Negocios**



El sistema comunica a la PC del Consultor de Negocios la Aprobación/Rechazo de la Tasa Preferencial.

Termina el procedimiento

## 7.8. Cuadro Comparativo “Antes” Vs. “Después” de la Propuesta


Código F.C.	Factor Causal (F.C.)	Situación Actual	Situación Propuesta	Impacto de las propuestas
1.1.1 	Diversidad de formatos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización de hasta 3 formatos diferentes en la Apertura de Cuenta de Ahorro, y utilización de hasta 6 formatos diferentes en la Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo.</li> <li>Todos y cada uno de los formatos indicados deben ser firmados por el Cliente.</li> </ul>	<p><b>Unificación de formatos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se plantea el diseño de la Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorro, el cual consolida los formatos utilizados actualmente en la Apertura de Cuentas de Ahorro.</li> <li>De manera similar, la Constancia Unificada de Apertura – Depósito a Plazo, consolida los formatos utilizados actualmente en la Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo utilizado (menos formatos a firmar por el Cliente)</li> <li>Disminuye el costo en papelería (menos formatos utilizados), ya que una vez implementadas las Constancias Unificadas, los formatos actualmente utilizados dejarán de utilizarse.</li> </ul>
1.1.2 	Diversidad de plataformas utilizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización de hasta 5 plataformas diferentes para la Apertura de Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo y CTS)</li> </ul>	<p><b>Integración de plataformas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se plantea la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP), plataforma única que integra las funcionalidades y mejoras de las 5 plataformas actuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo utilizado y menor confusión, originado por motivos operativos y por la diversidad de plataformas.</li> </ul>

<p>1.1.3</p> 	<p>Registro de datos “automáticos” e “innecesarios” en la Apertura de Cuentas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de datos con categoría de “automáticos” e “innecesarios” en la Apertura de Cuentas.</li> </ul>	<p><b>Registro de sólo datos “necesarios”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se plantea el diseño funcional en el cual sólo se registren los datos “necesarios” y que los datos “automáticos” sean obtenidos a través del sistema (no sean registrados). Los datos “innecesarios” no deberán ser registrados en el sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo utilizado en el registro de datos solicitados en la Apertura de Cuentas</li> </ul>
--	---	--	--	--


Código F.C.	Factor Causal (F.C.)	Situación Actual	Situación Propuesta	Impacto de las propuestas
1.1.4 	Generación manual de la Cuenta de Ahorros para la Apertura de Depósito a Plazo con renta periódica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para la Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo con Renta Periódica, la cuenta de ahorros donde se abonarán los intereses mensuales generados por el Depósito a Plazo, se genera <b>manualmente</b>.</li> </ul>	<b>Generación automática de la Cuenta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se plantea que la cuenta de Ahorros indicada se genere <b>automáticamente</b>, es decir el Consultor de Negocios ya no deberá salir desde la plataforma de Depósito a Plazo a la plataforma de Ahorros, para crear la cuenta de ahorros, pues lo hará automáticamente el sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo utilizado en la Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo con renta periódica.</li> </ul>
1.1.5 	Apertura de Cuentas CTS es "Cliente por Cliente"	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Apertura y Depósito en Cuentas CTS es "Cliente por Cliente", lo cual implica que para la Apertura de Cuentas CTS hay que registrar, para cada Cliente, su DOI y los datos respectivos de la Cuenta CTS. Similar para depósito en Cuentas CTS.</li> </ul>	<b>Apertura/Depósito Cuentas CTS por lotes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se plantea las funcionalidades para que la Apertura/Depósito de Cuentas CTS sea por lotes, y a través de información enviada en un formato establecido (mediante un medio magnético) por las empresas al Banco.</li> <li>El proceso por lotes será ejecutado por el Jefe de Operaciones de cada agencia, ya no por el Consultor de Negocios (Apertura CTS) ni por el Recibidor/Pagador (depósito CTS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo utilizado en la Apertura/Depósito de Cuentas CTS, pasando de un modelo "Cliente por Cliente" a un modelo por lotes.</li> <li>Mayor tiempo disponible para los Consultores de Negocios y Recibidores / Pagadores, ya que el proceso por lotes lo hará el Jefe de Operaciones de cada Agencia.</li> </ul>




- **Problema N° 1.2: Riesgo por firma no escaneada en la Apertura de las Cuentas (Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)**

Código F.C.	Factor Causal (F.C.)	Situación Actual	Situación Propuesta	Impacto de las propuestas
1.2.1 	Falta de controles que certifiquen que la firma será escaneada por el Consultor de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No todas las firmas de los Clientes son escaneadas al final del día, debido a que no existe un control que exija dicho escaneo.</li> </ul>	<b>Reporte de “Cuentas Abiertas y Firmas escaneadas”</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se plantea el diseño del reporte “Cuentas abiertas y firmas escaneadas”, en el cual se presentan el total de cuentas abiertas y si dichos clientes tienen firma escaneada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor riesgo de pasar a bóveda los expedientes con firmas no escaneadas, debido a que el Nivel Supervisor podrá verificar que todos los Clientes tengan firma escaneada.</li> </ul>

- **Problema N° 1.3: Demora en la Solicitud de Tasa Preferencial**


Código F.C.	Factor Causal (F.C.)	Situación Actual	Situación Propuesta	Impacto de las propuestas
1.3.1 	Duplicidad de esfuerzo en el registro de la información (registro por mail, Mantenedor Financiero y en la plataforma Depósito a Plazo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicidad de esfuerzo en el registro de la información (registro por mail, Mantenedor Financiero y en la plataforma Depósito a Plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear en el diseño funcional que el registro de los Datos de la Cuenta sea sólo una vez (no tres veces como lo es actualmente) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que la Solicitud de Tasa Preferencial sea a través de una ventana emergente (popup) enviada por el</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor tiempo en la Solicitud de Tasa Preferencial.</li> </ul>



			<p>sistema (no por mail como lo es actualmente), al nivel respectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Que la grabación de la Aprobación / Rechazo de la Tasa Preferencial sea efectuado por el sistema (ya no a través del sistema "Mantenedor Financiero", debido a que es un registro manual)</li></ul>	
--	--	--	---	--

Código F.C.	Factor Causal (F.C.)	Situación Actual	Situación Propuesta	Impacto de las propuestas
1.3.2 	Demora en la revisión y aprobación de las tasas preferenciales en el segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>La autorización de las tasas preferenciales del segundo nivel está a cargo del Gerente de Finanzas, como único autorizador, quien recibe como solicitud un mail simple de los Consultores de Negocios, sin ningún soporte informativo o data histórica para poder tomar una decisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantear en el diseño funcional que la ventana emergente (popup) que es recibida por el Responsable de la Autorización de la Tasa contenga datos históricos de los Depósitos del Cliente.</li> <li>Designar un AUTORIZADOR ADICIONAL de Tasa Preferencial, para Solicitudes de Tasa en el Segundo Nivel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo en la Aprobación de Tasas Preferenciales en el segundo nivel.</li> </ul>

- Problema N° 2: Demora en el Depósito en Efectivo en Cuentas**

Código F.C.	Factor Causal (F.C.)	Situación Actual	Situación Propuesta	Impacto de las propuestas
-------------	----------------------	------------------	---------------------	---------------------------

<p>2.1</p> 	<p>Contingencia en la comunicación del número del Depósito a Caja (a mano)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Consultor de Negocios, una vez que abre la Cuenta del Depósito a Plazo, debe escribir (a mano) en un papel el Número, moneda y monto del depósito, luego desplazarse y entregarlo al Recibidor / Pagador, para que proceda al depósito en la Cuenta de Depósito a Plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear en el diseño funcional que la comunicación del N° del Depósito, moneda y monto del Depósito sea a través del sistema, mediante una ventana emergente (popup), enviada automáticamente de la PC del Consultor de Negocios a la PC del Recibidor/Pagador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina el traslado del Consultor de Negocios hacia el Recibidor/Pagador.</li> <li>• Se elimina el riesgo del Depósito a Plazo en Caja.</li> </ul>
--	--	---	--	--

Código F.C.	Factor Causal (F.C.)	Situación Actual	Situación Propuesta	Impacto de las propuestas
2.2 	Duplicidad de documentos emitidos en Cuenta de Depósito a Plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el depósito en cuenta de Depósito a Plazo, realizado en Caja, el Recibidor / Pagador emite los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constancia de Apertura de Depósito a Plazo (0,1), y</li> <li>✓ Comprobante de Apertura de Depósito a Plazo (0,1),</li> </ul> </li> <li>Ambos documentos tienen datos duplicados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El “Comprobante de Depósito a Plazo” (0,1) sea eliminado y reemplazado por la <b>Hoja Móvil (0,1) propuesta.</b></li> <li>Plantear que la emisión en Caja de la “Constancia de Apertura” (0,1) sea eliminado, y será reemplazado por la “Constancia Unificada de Apertura – Depósito a Plazo” (0,1) que será emitido en Consultor de Negocios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo, debido a que la impresión de una Hoja Móvil (propuesta) (0,1) es menor a la impresión de la “Constancia de Apertura de Depósito a Plazo” (0,1)</li> <li>Se evita entregar al Cliente documentos con datos similares.</li> </ul>
2.3 	Depósito en las Cuentas CTS es “Cliente por Cliente”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Similar a la Apertura de Cuentas CTS que es “Cliente por Cliente”, el depósito en Cuentas CTS es de la misma forma</li> </ul>	<p><b>Apertura/Depósito Cuentas CTS por lotes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se plantea las funcionalidades para que la que la Apertura/Depósito de Cuentas CTS sea por lotes, es decir similar a la propuesta indicada en el <b>Factor Causal 1.1.5</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo utilizado en la Apertura/Depósito de Cuentas CTS, pasando de un modelo “Cliente por Cliente” a un modelo por lotes.</li> <li>Mayor tiempo disponible para los Consultores de Negocios y Recibidores / Pagadores, ya que el proceso por lotes lo hará el Jefe de Operaciones de cada Agencia.</li> </ul>



## **7.9. Especificaciones Complementarias**

### **7.9.1. Especificación Número 1: Sobre la Metodología utilizada**

- El presente documento sigue pasos ordenados para obtener la mejora de los procesos de trabajo, metodología que se encuentra descrita en el punto **2.9** (Metodología para la mejora de procesos en la empresa)
- Ésta metodología se resume en los siguientes pasos:
  - ✓ Diagramación de los procesos (a través de diagramas de flujo) y pantallas de aplicación de la situación actual (Arquitectura Actual)
  - ✓ Identificación de los problemas actuales en los procesos enmarcados como alcance.
  - ✓ Planteamiento de la propuesta funcional, a través de diagramas de flujo y pantallas propuestas (Arquitectura Propuesta), así como el documento de procesos propuesto, y
  - ✓ Obtener el ahorro de tiempos y costos estimado, obtenidos con la propuesta funcional, lo cual sustenta la viabilidad del proyecto planteado.

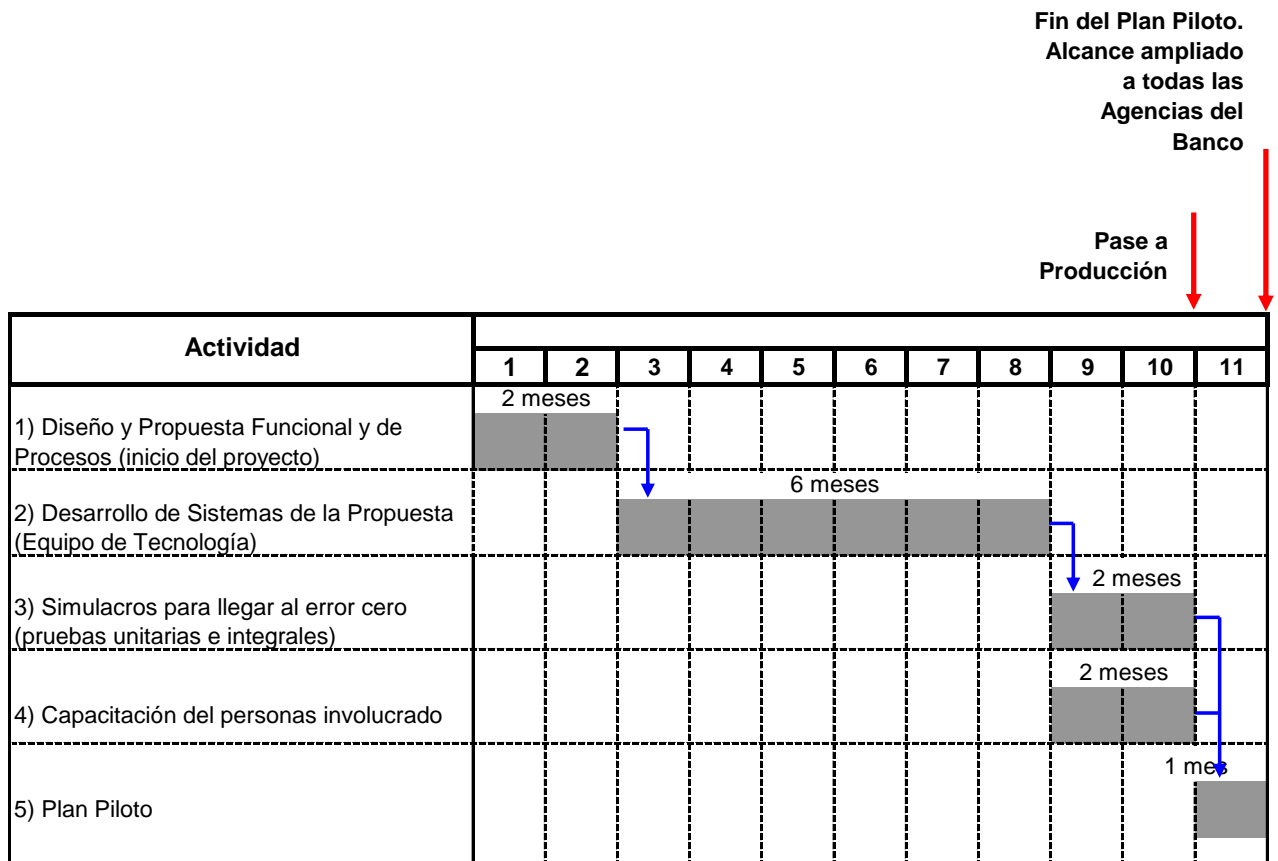
### **7.9.2. Especificación Número 2: Propuesta específica a la entidad Banco del Trabajo**

- El presente documento de mejora es de aplicabilidad exclusiva a la entidad denominada Banco del Trabajo, debido a que la Arquitectura Actual, estadísticas, tiempos y costos incurridos han sido obtenidos de la entidad en mención.
- Adicional al punto anterior, se indica que la Arquitectura Propuesta planteada en el presente documento, es de igual manera de aplicabilidad exclusiva a la entidad en mención.

### **7.9.3. Especificación Número 3: Inicio y Puesta en Marcha**

- Para que las propuestas funcionales y de procesos indicadas en el presente documento puedan ponerse en marcha y brinden los ahorros esperados, deberá realizarse actividades adicionales para tal fin. Dichas actividades pueden ser materia de otros proyectos, complementarios al presente documento.
- Las actividades de Inicio y Puesta en Marcha son:
  - ✓ Diseño y Propuesta Funcional y de Procesos (inicio del proyecto): a cargo del Equipo de Organización y Métodos, cuyo entregable será los nuevos diseños y mejoras planteadas, las cuales se indican en el presente documento.
  - ✓ Desarrollo de Sistemas de la Propuesta: a cargo del Equipo del Área de Tecnología, la cual abarca las actividades de análisis, diseño y codificación del sistema, según especificaciones funcionales de la Propuesta

- ✓ Simulacros para llegar al error cero: a cargo del equipo del Área de Tecnología y los Usuarios respectivos. Desarrollo de Pruebas Unitarias e Integrales
- ✓ Capacitación del personal involucrado: abarcando instrucción del uso del nuevo desarrollo a los Consultores de Negocios y Recibidores/Pagadores
- ✓ Plan Piloto: para monitoreo del sistema, una vez que esté siendo utilizado por el usuario final.
- Según el Diagrama Gantt adjunto, se estima que se requiere **11 meses** para que se desarrollen todas las actividades de Inicio y Puesta en Marcha de las Propuestas.



Elaboración: Propia

- A continuación se brinda un mayor detalle de las actividades a ejecutar para cumplir el Plan de Puesta en Marcha:

**7.9.3.1. Diseño de Propuesta Funcional y de Procesos (inicio del proyecto)**

- ✓ A cargo del Equipo de Organización y Métodos, cuyo entregable será los nuevos diseños y mejoras planteadas, los cuales se indican en el presente documento.

**7.9.3.2. Desarrollo de Sistemas de la Propuesta**



- ✓ A cargo del Área de Tecnología. Abarca las actividades de análisis, diseño y codificación del sistema, según las especificaciones funcionales de la Propuesta.
- ✓ Los entregables deberán ser el desarrollo en sí del sistema, y los manuales técnicos respectivos sobre el desarrollo realizado.

#### **7.9.3.3. Simulacros para llegar al error cero**

- ✓ Una vez concluido el desarrollo según las funcionalidades detalladas en el presente documento, deberá pasar por una serie de pruebas unitarias e integrales, en la cual se certifique que el desarrollo realizado cumple todas las especificaciones funcionales del documento.
- ✓ Durante las pruebas es obligatoria la participación de los Usuarios involucrados, quienes darán la certificación final al producto desarrollado.
- ✓ Durante las pruebas, en caso alguno de los Usuarios involucrados detectase alguna incidencia y/o observación, será responsabilidad del Área de Sistemas proceder a regularizar la incidencia y/u observación detectada.

#### **7.9.3.4. Capacitación al personal involucrado**

- ✓ Se deberá contar con un plan de capacitación a todos puestos respectivos y a todas las agencias del Banco a nivel nacional. Con respecto a los puestos involucrados, se tomará en cuenta a los Consultores de Negocios y Recibidores/Pagadores, a nivel nacional (Lima y provincias)
- ✓ Será básico contar con el Manual de Normas y Procedimientos Propuestos, ya concluido, pues es parte de la documentación para Capacitación, que será dirigida a los Usuarios a capacitar.
- ✓ Se deberá capacitar a los participantes en la nueva modalidad de apertura y depósito en las cuentas de ahorro, depósito a plazo y CTS, por lo cual se deberá contar con el personal idóneo (capacitadores) que puedan brindar de manera eficiente dicha capacitación.
- ✓ Serán los Capacitadores los responsables de diseñar el Plan de Capacitación.
- ✓ La capacitación es un factor clave si se desea lograr los resultados de tiempo y costos estimados, resultado de las propuestas funcionales y de procesos.

#### 7.9.3.5. Plan Piloto

- ✓ El Plan Piloto tiene el objetivo de mantener bajo observación y monitoreo el desarrollo del sistema, luego de la puesta a producción. Cobra importancia el Plan Piloto debido a que se deberá atender un error que ocurra cuando el Consultor de Negocios u Recibidor/Pagador (Usuarios finales) tengan al Cliente cara a cara, en la Agencia.
- ✓ La ocurrencia de un error en ésta instancia causaría retrasos en la transacción en curso del Cliente, por ende de los Clientes en espera.
- ✓ El Plan Piloto implica se realice sólo en algunas Agencias del Banco (máximo en 2 agencias, recomendable) y por un periodo de observación definido (podría ser 1 mes,), de tal manera que en caso se presente un error, el impacto pueda ser controlable (afectaría sólo a los Clientes de las 2 agencias definidas como Pilotos)
- ✓ Como medida correctiva, se plantea el Plan de Contingencia, el cual permitirá que el Cliente no sufra demoras en su atención, así se evite su molestia y la generación excesiva de colas.
- ✓ El Plan de Contingencia, en caso ocurra un error, indica que deberá dejar de utilizarse el desarrollo en prueba (Arquitectura Propuesta), y sea levantada las plataformas anteriores al desarrollo (Arquitectura Actual)
- ✓ Como paso adicional, se deberá reportar al Área de Sistemas del Banco del Trabajo, el error y/u observación detectado, de tal manera que pueda ser regularizado de inmediato.

## **CAPÍTULO VIII: MEDICIÓN DE LOS PROCESOS PROPUESTOS**

### **8.1. Objetivo del Capítulo**

El presente capítulo tiene por objetivo medir, de manera estimada, el tiempo y el costo de los procedimientos propuestos de Apertura y Depósito en Cuenta (definidos en el Capítulo “Definición de los Procesos Propuestos”)

### **8.2. Procesos a medir**

Los procesos a medir el tiempo y el costo son los indicados en el alcance de la mejora, es decir:

- Los procesos de Apertura de Cuentas
- Los procesos de Depósito en Cuenta
- Los procesos Complementario de Apertura

### **8.3. Medición estimada de los Tiempos Propuestos**

Se presentan a continuación los tiempos propuestos para cada uno de los procedimientos propuestos:

8.3.1. **Cuadro N° 1:** Consolidado de los Tiempos Propuestos – Apertura de Cuentas (Ahorro y Depósito a Plazo)

8.3.1.1. **Cuadro N° 1.1:** Tiempos Propuestos – Apertura de Cuenta de Ahorros – Persona Natural (Procedimiento N° B-1)

a) Fuente de los Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.1

8.3.1.2. **Cuadro N° 1.2:** Tiempos Propuestos – Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (Procedimiento N° B-2)

b) Metodología para obtener el Tiempo Propuesto del Procedimiento N° B-7 “Solicitud de la Tasa Preferencial”.

c) Fuente de los Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.3 (son 6 Hojas)

8.3.2. **Cuadro N° 2:** Tiempos Propuestos – Apertura y Depósito en Cuenta CTS – Proceso Batch (Procedimiento N° B-3)

8.3.2.1. Cálculo del Punto de Equilibrio

8.3.2.2. Interpretación de los resultados

8.3.3. **Cuadro N° 3:** Consolidado de Tiempos Propuestos – Depósito en Cuenta (Ahorro y Depósito a Plazo)

8.3.3.1. **Cuadro N° 3.1:** Tiempos Propuestos – Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo (Procedimiento N° B-5)



*Elaboración: Propia*

**8.3.1.1. Cuadro N° 1.1: Tiempos Propuestos – Apertura de Cuenta de Ahorros – Persona Natural (Procedimiento N° B-1)**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	H.C. 1	H.C. 2	H.C. 3
			Tiempo propuesto por procedimiento (en segundos)		
			B-1-1	B-1-2	B-1-3
1	Recibe del cliente y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	34	30	38
2	Ingresa a la plataforma Adm. Pasivos y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase Cuenta	<input type="checkbox"/>	31	30	31
3	Ingresa el N° DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	9	19	19
4	Registra y graba los datos del Cliente, a través de la Plataforma Adm. Pasivos	<input type="checkbox"/>	111	125	122
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	5	5	5
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	0	6	6
7	Registra los datos de la Cuenta de Ahorro: Tipo de Moneda, Envío de Correspondencia (Datos de Confirmación)	<input type="checkbox"/>	26	25	25
8	ASOCIA EL NÚMERO DE LA CUENTA A LA TARJETA DE DÉBITO, Y ACTIVA LA TARJETA CON LA CLAVE DEL CLIENTE	<input type="checkbox"/>	139	0	290
9	Imprime la Constancia Unificada de Apertura (CUA), a través de la Plataforma Adm. Pasivos	<input type="checkbox"/>	78	81	77
10	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA)	<input type="checkbox"/>	33	33	33
11	Indica al Cliente efectuar el depósito en Ventanilla del Banco, y le entrega los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	18	17	16
12	Arma y archiva temporalmente el expediente, hasta el cierre del día	<input type="checkbox"/>	8	7	7
13	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	<input type="checkbox"/>	---	---	---
14	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
15	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---
<b>TOTAL TIEMPO EN ACTIVIDADES (en segundos)</b>			<b>491</b>	<b>376</b>	<b>667</b>
<b>TOTAL TIEMPO EN ACTIVIDADES (en minutos)</b>			<b>8.18</b>	<b>6.27</b>	<b>11.12</b>

**NOTA:**

Los siguientes tiempos no son considerados, debido a que serán automatizados según el Diseño Funcional propuesto. Estos tiempos son:

- Actividad N° 10 y N° 11, del Procedimiento N° A-1 "Apertura de Cuenta de Ahorro -

a) Fuente de Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.1 (Hoja 1 de 1)

Hoja 1 / 1		H.C. 1	H.C. 2	H.C. 3	
N°	ACTIVIDADES	Símbolo	Fuente de los Tiempos Propuestos		
			B-1-1	B-1-2	B-1-3
1	Recibe del cliente y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1) = 34 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 30 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 38 segundos
2	Ingresa a la plataforma Adm. Pasivos y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1) = 31 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 30 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 31 segundos
3	Ingresa el N° DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1) = 9 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 19 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 19 segundos
4	Registra y graba los datos del Cliente, a través de la Plataforma Adm. Pasivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1) = 111 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 125 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 122 segundos
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1) = 5 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 5 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 5 segundos
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>		Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 6 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 6 segundos
7	Registra los datos de la Cuenta de Ahorro: Tipo de Moneda, Envío de Correspondencia (Datos de Confirmación)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 7, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1) = 26 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 7, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 25 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 7, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 25 segundos
8	ASOCIA EL NÚMERO DE LA CUENTA A LA TARJETA DE DÉBITO, Y ACTIVA LA TARJETA CON LA CLAVE DEL CLIENTE	<input type="checkbox"/>	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" (Hoja de Cronometraje N° 1) = 62 + 10 + 67 = 139 segundos	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" (Hoja de Cronometraje N° 2) = 0	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" (Hoja de Cronometraje N° 3) = 122 + 21 + 147 = 290 segundos
9	Imprime la Constancia Unificada de Apertura (CUA), a través de la Plataforma Adm. Pasivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1), se indica un tiempo de 88 segundos para la impresión de la Libreta de Ahorro y de la Constancia de Apertura. Como la Libreta de Ahorro ya no se imprimirá, se obtiene un ahorro de tiempo de 10 segundos (aproximado), por tanto la CUA podría ser impresa en 88 - 10 = 78 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2), se indica un tiempo de 91 segundos para la impresión de la Libreta de Ahorro y de la Constancia de Apertura. Como la Libreta de Ahorro ya no se imprimirá, se obtiene un ahorro de tiempo de 10 segundos (aproximado), por tanto la CUA podría ser impresa en 91 - 10 = 81 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3), se indica un tiempo de 87 segundos para la impresión de la Libreta de Ahorro y de la Constancia de Apertura. Como la Libreta de Ahorro ya no se imprimirá, se obtiene un ahorro de tiempo de 10 segundos (aproximado), por tanto la CUA podría ser impresa en 87 - 10 = 77 segundos
10	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1), se indica un tiempo de 99 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Libreta de Ahorro y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2), se indica un tiempo de 98 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Libreta de Ahorro y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3), se indica un tiempo de 99 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Libreta de Ahorro y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente)
11	Indica al Cliente efectuar el depósito en Ventanilla del Banco, y le entrega los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1) = 18 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 17 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 16 segundos
12	Arma y archiva temporalmente el expediente, hasta el cierre del día	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-1-1 (Hoja de Cronometraje N° 1) = 8 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-1-2 (Hoja de Cronometraje N° 2) = 7 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-1-3 (Hoja de Cronometraje N° 3) = 7 segundos
13	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	<input type="checkbox"/>	---	---	---
14	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
15	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---



**8.3.1.2. Cuadro N° 1.2: Tiempos Propuestos – Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (Procedimiento N° B-2)**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	H.C. 4	H.C. 5	H.C. 6	H.C. 7	H.C. 8	H.C. 9	H.C. 10	H.C. 11	H.C. 12	H.C. 13	H.C. 14	H.C. 15	H.C. 16	H.C. 17	H.C. 18	H.C. 19	H.C. 20	H.C. 21
			TIEMPO PROPUESTO POR PROCEDIMIENTO (EN SEGUNDOS)																	
			B-2-1	B-2-2	B-2-3	B-2-4	B-2-5	B-2-6	B-2-7	B-2-8	B-2-9	B-2-10	B-2-11	B-2-12	B-2-13	B-2-14	B-2-15	B-2-16	B-2-17	B-2-18
1	Recibe al Cliente y le solicita su DOI (0,1)	☐	28	27	29	32	32	24	33	27	32	29	31	31	33	28	31	28	35	33
2	Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase de Cuenta	☐	32	29	29	31	28	30	28	29	30	33	29	30	32	25	30	31	28	27
3	Registra el N° de DOI y verifica si es Cliente del Banco	☐	9	9	9	9	9	9	18	18	18	17	18	18	18	17	18	17	18	18
4	Registra y graba los datos del Cliente: Nombre, dirección, etc.	☐	117	119	116	123	118	125	125	126	114	130	127	127	138	130	124	129	134	137
5	Verifica si el Tipo de Cuenta es Individual o Mancomunada	☐	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Verifica si hay más Clientes mancomunados a registrar en el sistema	☐							6	7	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6
7	Registra los Datos de la Cuenta del Depósito ( Instrumento, Moneda, Monto, Plazo), en la ventana de Confirmación - Datos de la Cuenta	☐	29	29	30	30	31	30	29	30	30	29	31	31	29	30	31	30	29	29
8	Si el Cliente solicita Tasa Preferencial y cumple los requisitos, solicita la Autorización de la Tasa Preferencial, a través de la PUP	☐		24	26		25	24		24	24		24	24		25	25		26	26
9	ASOCIA EL NUMERO DE LA CUENTA A LA TARJETA DE DEBITO, Y ACTIVA LA TARJETA CON LA CLAVE DEL CLIENTE	☐				139	138	145										289	278	280
10	Imprime, a través de la PUP, la Constancia de Apertura Unificada - Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	☐	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
11	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA) (0,1), (una sola firma), efectúa el refrendo y firma los documentos	☐	32	30	33	33	33	32	32	33	31	31	33	32	32	33	31	30	31	31
12	Dirige al Cliente hacia la Caja (seleccionada vía sistema) para que efectúe el depósito en la cuenta de Depósito a Plazo	☐	19	17	18	16	16	15	17	17	17	17	17	17	17	18	17	19	15	16
13	Solicita la firma del Administrador en los documentos respectivos	☐	287	303	288	291	301	298	284	317	300	289	295	293	289	288	285	304	297	298
14	Entrega al Cliente los documentos respectivos	☐	30	32	34	32	29	31	34	36	35	33	33	34	31	35	36	38	33	32
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día	☐	11	12	12	12	11	12	12	10	12	13	12	12	10	12	11	11	12	11
16	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	☐	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
17	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	☐	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
18	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	☐	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>TOTAL TIEMPO EN ACTIVIDADES (en segundos)</b>			<b>677</b>	<b>714</b>	<b>707</b>	<b>830</b>	<b>854</b>	<b>857</b>	<b>701</b>	<b>757</b>	<b>731</b>	<b>709</b>	<b>736</b>	<b>741</b>	<b>720</b>	<b>729</b>	<b>731</b>	<b>1,016</b>	<b>1,025</b>	<b>1,027</b>
<b>TOTAL TIEMPO EN ACTIVIDADES (en minutos)</b> ✓			<b>11.28</b>	<b>11.90</b>	<b>11.78</b>	<b>13.83</b>	<b>14.24</b>	<b>14.29</b>	<b>11.68</b>	<b>12.62</b>	<b>12.18</b>	<b>11.82</b>	<b>12.27</b>	<b>12.34</b>	<b>11.99</b>	<b>12.15</b>	<b>12.19</b>	<b>16.93</b>	<b>17.08</b>	<b>17.12</b>

**PROCEDIMIENTO N° B-7 "SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL"**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	H.C. 4	H.C. 5	H.C. 6	H.C. 7	H.C. 8	H.C. 9	H.C. 10	H.C. 11	H.C. 12	H.C. 13	H.C. 14	H.C. 15	H.C. 16	H.C. 17	H.C. 18	H.C. 19	H.C. 20	H.C. 21		
			TIEMPO PROPUESTO POR PROCEDIMIENTO (EN SEGUNDOS)																			
			B-2-1	B-2-2	B-2-3	B-2-4	B-2-5	B-2-6	B-2-7	B-2-8	B-2-9	B-2-10	B-2-11	B-2-12	B-2-13	B-2-14	B-2-15	B-2-16	B-2-17	B-2-18		
	SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL (Procedimiento N° A-7) (ACTUAL) (EN MINUTOS) (1) = TC <sub>actual</sub>	☐☐		9.50	40.56			9.86	42.17			9.39	39.00		9.50	41.15		9.66	39.30		9.73	41.52
	Cálculo del Tiempo Actual de la Demora "Hasta la revisión del correo electrónico por el Nivel Respetivo" (MINUTOS) (2) = (1) - 6.5	D <sub>actual</sub>		3.00	34.06			3.36	35.67			2.89	32.50		3.00	34.65		3.16	32.80		3.23	35.02
	Cálculo del Tiempo Propuesto de la Demora "Hasta la revisión del correo electrónico por el Nivel Respetivo" (MINUTOS)	D <sub>propuesta</sub>		3.00	20.00			3.36	20.00			2.89	20.00		3.00	20.00		3.16	20.00		3.23	20.00
	Cálculo del TIEMPO DE CICLO PROPUESTO del Procedimiento N° B-8 "Solicitud de Tasa Preferencial" (en minutos) (3) = (2) + 2	TC <sub>propuesto</sub>		5.00	22.00			5.36	22.00			4.89	22.00		5.00	22.00		5.16	22.00		5.23	22.00

**TOTAL TIEMPOS PROPUESTOS**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	H.C. 4	H.C. 5	H.C. 6	H.C. 7	H.C. 8	H.C. 9	H.C. 10	H.C. 11	H.C. 12	H.C. 13	H.C. 14	H.C. 15	H.C. 16	H.C. 17	H.C. 18	H.C. 19	H.C. 20	H.C. 21
			TIEMPO PROPUESTO POR PROCEDIMIENTO (EN SEGUNDOS)																	
			B-2-1	B-2-2	B-2-3	B-2-4	B-2-5	B-2-6	B-2-7	B-2-8	B-2-9	B-2-10	B-2-11	B-2-12	B-2-13	B-2-14	B-2-15	B-2-16	B-2-17	B-2-18
A	TIEMPO TOTAL Procedimiento N° B-2 + Procedimiento N° B-7 (en segundos)		677	1,014	2,027	830	1,176	2,177	701	1,051	2,051	709	1,036	2,061	720	1,038	2,051	1,016	1,338	2,347
B	TIEMPO TOTAL Procedimiento N° B-2 + Procedimiento N° B-7 (en minutos)	✓	11.28	16.89	33.78	13.83	19.60	36.29	11.68	17.51	34.18	11.82	17.27	34.34	11.99	17.31	16.96	22.31	22.45	39.12

*Elaboración: Propia*

b) **Pasos para obtener el Tiempo de Ciclo Propuesto del Procedimiento N° B-7 “Solicitud de la Tasa Preferencial”**

A continuación se detalla la metodología utilizada para estimar el tiempo propuesto en el Procedimiento B-7 “Solicitud de la Tasa Preferencial”, el cual está indicado en el **Cuadro N° 1.2**.

**1er Cálculo del Tiempo Actual en Demora “Hasta la revisión del correo electrónico por el Nivel respectivo” ( $D_{actual}$ )**

- ✓ Para la medición del Tiempo Actual del Procedimiento N° A-7 “Solicitud de Tasa Preferencial”, se consideró como referencia sólo el inicio y el fin del procedimiento, mas no la medición del tiempo de las **actividades** involucradas.
- ✓ Para obtener el Tiempo ACTUAL de la Demora indicada, se ha estimado el tiempo Actual de las actividades del Procedimiento Actual N° A-7 “Solicitud de Tasa Preferencial”. Estos tiempos son obtenidos según estimaciones.

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo (en minutos)</b>
<b><u>Consultor de Negocios</u></b>	
<b>Actividad N° 1:</b> Informa al Cliente sobre las Tasas Preferenciales que se puede lograr, según el plazo y el monto en el cual efectuar el Depósito a Plazo	1      minuto
<b>Actividad N° 2:</b> Verifica a qué Nivel debe hacer la solicitud de la Tasa Preferencial (1er ó 2do Nivel)	0.5      minuto
<b>Actividad N° 3:</b> Solicita, vía correo electrónico, al Nivel respectivo, la aprobación de la Tasa Preferencial, e indica los datos del cliente y del Depósito a Plazo	1      minuto
<b><u>Gerente de Finanzas / Administrador</u></b>	
<b><u>Demora Actual:</u></b> "Hasta la revisión del correo electrónico por el nivel respectivo"	$D_{actual}$ minutos
<b>Actividad N° 4:</b> Averigua a través de las diversas plataformas los datos necesarios para decidir la Aceptación o Rechazo de la Tasa Preferencial	1      minuto
<b>Actividad N° 5:</b> Verifica los datos informativos requeridos y Autoriza/Rechaza la Tasa Preferencial	1      minuto
<b><u>Administrador</u></b>	
<b>Actividad N° 6:</b> Registra la Aceptación/Rechazo de la Tasa Preferencial y los datos requeridos en el sistema "Mantenedor Financiero"	2      minuto
<b>Total Tiempo de Ciclo (<math>TC_{actual}</math>) del Procedimiento N° B-7 (en minutos)</b>	<b>6.5 + <math>D_{actual}</math></b>

Es decir:

$D_{\text{actual}} = ( TC_{\text{actual}} - 6,5 ) \text{ (minutos), para Solicitudes de Tasa Preferencial 1er y 2do Nivel}$
---

... (1)

**2e Cálculo del Tiempo Propuesto en Demora “Hasta la revisión del correo electrónico por el Nivel respectivo” ( $D_{\text{propuesta}}$ )**

- ✓ Según el diseño funcional para el procedimiento N° A-7 “Solicitud de Tasa Preferencial”, se plantea:
  - En caso el Gerente de Finanzas no responda a la Solicitud de Tasa Preferencial en 10 minutos, el sistema reenviará el aviso a la PC del Autorizador Adicional.
  - El Autorizador Adicional tendrá las mismas facultades que el gerente de Finanzas para aprobar/rechazar las Tasas Preferenciales del 2do Nivel.
- ✓ Se estima que el Autorizador Adicional deberá responder en un máximo de 10 minutos más. Por tanto, el **Tiempo Propuesto de la Demora** deberá ser de **20 minutos** (como máximo)

Es decir:

$D_{\text{propuesta}} = D_{\text{actual}}, \text{ para Solicitudes de Tasa Preferencial 1er Nivel}$
---

$D_{\text{propuesta}} = 20 \text{ minutos, para Solicitudes de Tasa Preferencial 2do Nivel}$
--

... (2)

**3e Cálculo del Tiempo de Ciclo del Procedimiento Propuesto N° B-7 “Solicitud de Tasa Preferencial” ( $TC_{\text{propuesto}}$ )**

- ✓ Para obtener el Tiempo de Ciclo Propuesto ( $TC_{\text{propuesto}}$ ) del procedimiento N° B-8, se ha estimado las actividades efectuadas en el flujograma propuesto.
- ✓ Estos tiempos son obtenidos según los tiempos estimados en el punto (a)

Actividad	Tiempo (en minutos)
<b>Consultor de Negocios</b>	
<b>Actividad N° 1:</b> Informa al Cliente sobre las Tasas Preferenciales que puede lograr; y solicita, vía sistema PUP, la aprobación de la Tasa Preferencial	1      minuto
<b>Gerente de Finanzas / Administrador / Jefe Autorizado</b>	
<b>Demora Propuesta:</b> "Hasta la revisión del correo electrónico por el Nivel respectivo"	$D_{\text{propuesta}}$ minutos
<b>Actividad N° 2:</b> Verifica los datos informativos requeridos y Autoriza/Rechaza la Tasa Preferencial	1      minuto
<b>Total Tiempo de Ciclo (<math>TC_{\text{propuesto}}</math>) del Procedimiento N° B-7 (en minutos):</b>	<b>2 + <math>D_{\text{propuesta}}</math></b>

**Es decir:**

$$\text{TC}_{\text{propuesto}} = ( D_{\text{propuesta}} + 2 ) \text{ (minutos), para Solcitudes de Tasa Preferencial 1er y 2do Nivel}$$

... (3)

c) Fuente de los Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.2 (Hoja 1 de 6)

Hoja 1 / 6		H.C. 4	H.C. 5	H.C. 6	
Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	Fuente de los Tiempos Propuestos		
			B-2-1	B-2-2	B-2-3
1	Recibe al Cliente y le solicita su DOI (0,1)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 28 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 27 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 29 segundos
2	Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase de Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 32 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 29 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 29 segundos
3	Registra el N° de DOI y verifica si es Cliente del Banco	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 9 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 9 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 9 segundos
4	Registra y graba los datos del Cliente: Nombre, dirección, etc.	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 117 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 119 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 116 segundos
5	Verifica si el Tipo de Cuenta es Individual o Mancomunada	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 5 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 5 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 5 segundos
6	Verifica si hay más Clientes mancomunados a registrar en el sistema	<input type="checkbox"/>			
7	Registra los Datos de la Cuenta del Depósito ( Instrumento, Moneda, Monto, Plazo), en la ventana de Confirmación - Datos de la Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 29 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 29 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 30 segundos
8	Si el Cliente solicita Tasa Preferencial y cumple los requisitos, solicita la Autorización de la Tasa Preferencial, a través de la PUP	<input type="checkbox"/>		Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 24 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 26 segundos
9	Registra los datos de la Cuenta de Ahorro: Tipo de Moneda, Envío de Correspondencia (Datos de Confirmación)	<input type="checkbox"/>			
10	Imprime, a través de la PUP, la Constancia de Apertura Unificada - Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<input type="checkbox"/>	Se asume que la impresión del CUA - Depósito a Plazo será igual al Tiempo Promedio de impresión de una CUA - Ahorro, es decir $78 + 81 + 77 = 78$ segundos (antes se imprimía en Caja la Constancia y el Comprobante, ahora la CUA se imprimirá en Consultor de Negocios)		
11	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA) (0,1), (una sola firma), efectúa el refrendo y firma los documentos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4), se indica un tiempo de 96 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 32 segundos (aproximadamente) = 32 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5), se indica un tiempo de 91 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 30 segundos (aproximadamente) = 30 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6), se indica un tiempo de 98 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente) = 33 segundos
12	Dirige al Cliente hacia la Caja (seleccionada vía sistema) para que efectúe el depósito en la cuenta de Depósito a Plazo	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 19 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 17 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 18 segundos
13	Solicita la firma del Administrador en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 287 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 303 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 288 segundos
14	Entrega al Cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 30 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 32 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 34 segundos
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-1 (Hoja de Cronometraje N° 4) = 11 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-2 (Hoja de Cronometraje N° 5) = 12 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-3 (Hoja de Cronometraje N° 6) = 12 segundos
16	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	<input type="checkbox"/>	---	---	---
17	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
18	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---

\* Fuente de los Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.2 (Hoja 2 de 6)

Hoja 2 / 6		H.C. 7	H.C. 8	H.C. 9	
N°	ACTIVIDADES	Símbolo	Fuente de los Tiempos Propuestos		
			B-2-4	B-2-5	B-2-6
1	Recibe al Cliente y le solicita su DOI (0,1)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 32 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 32 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 24 segundos
2	Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase de Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 31 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 28 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 30 segundos
3	Registra el N° de DOI y verifica si es Cliente del Banco	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 9 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 9 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 9 segundos
4	Registra y graba los datos del Cliente: Nombre, dirección, etc.	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 123 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 118 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 125 segundos
5	Verifica si el Tipo de Cuenta es Individual o Mancomunada	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 5 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 5 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 5 segundos
6	Verifica si hay más Clientes mancomunados a registrar en el sistema	<input type="checkbox"/>			
7	Registra los Datos de la Cuenta del Depósito ( Instrumento, Moneda, Monto, Plazo), en la ventana de Confirmación - Datos de la Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 30 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 31 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 30 segundos
8	Si el Cliente solicita Tasa Preferencial y cumple los requisitos, solicita la Autorización de la Tasa Preferencial, a través de la PUP	<input type="checkbox"/>		Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 25 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 24 segundos
9	Registra los datos de la Cuenta de Ahorro: Tipo de Moneda, Envío de Correspondencia (Datos de Confirmación)	<input type="checkbox"/>	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" (Hoja de Cronometraje N° 7) = 57 + 10 + 72 = 139 segundos	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" (Hoja de Cronometraje N° 8) = 60 + 10 + 68 = 138 segundos	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" (Hoja de Cronometraje N° 9) = 61 + 10 + 74 = 145 segundos
10	Imprime, a través de la PUP, la Constancia de Apertura Unificada - Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<input type="checkbox"/>	Se asume que la impresión del CUA - Depósito a Plazo será igual al Comprobante, ahora la CUA se imprimirá en Consultor de Negocios)	Tiempo Promedio de impresión de una CUA - Ahorro, es decir 78 + 81 + 77 = 78 segundos (antes se imprimía en Caja la Constancia y el	
11	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA) (0,1), (una sola firma), efectúa el refrendo y firma los documentos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7), se indica un tiempo de 99 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8), se indica un tiempo de 100 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-1 (Hoja de Cronometraje N° 9), se indica un tiempo de 95 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 32 segundos (aproximadamente)
12	Dirige al Cliente hacia la Caja (seleccionada vía sistema) para que efectúe el depósito en la cuenta de Depósito a Plazo	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 16 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 16 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 15 segundos
13	Solicita la firma del Administrador en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 291 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 301 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 298 segundos
14	Entrega al Cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 32 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 29 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 31 segundos
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-4 (Hoja de Cronometraje N° 7) = 12 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-5 (Hoja de Cronometraje N° 8) = 11 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-6 (Hoja de Cronometraje N° 9) = 12 segundos
16	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	<input type="checkbox"/>	---	---	---
17	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
18	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---

\* Fuente de los Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.2 (Hoja 3 de 6)

Hoja 3 / 6		H.C. 10	H.C. 11	H.C. 12	
N°	ACTIVIDADES	Símbolo	Fuente de los Tiempos Propuestos		
			B-2-7	B-2-8	B-2-9
1	Recibe al Cliente y le solicita su DOI (0,1)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 33 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 27 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 32 segundos
2	Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase de Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 28 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 29 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 30 segundos
3	Registra el N° de DOI y verifica si es Cliente del Banco	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 18 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 18 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 18 segundos
4	Registra y graba los datos del Cliente: Nombre, dirección, etc.	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 125 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 126 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 114 segundos
5	Verifica si el Tipo de Cuenta es Individual o Mancomunada	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 5 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 5 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 5 segundos
6	Verifica si hay más Clientes mancomunados a registrar en el sistema	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 6 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 7 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 6 segundos
7	Registra los Datos de la Cuenta del Depósito ( Instrumento, Moneda, Monto, Plazo), en la ventana de Confirmación - Datos de la Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 29 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 30 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 30 segundos
8	Si el Cliente solicita Tasa Preferencial y cumple los requisitos, solicita la Autorización de la Tasa Preferencial, a través de la PUP	<input type="checkbox"/>		Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 24 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 24 segundos
9	Registra los datos de la Cuenta de Ahorro: Tipo de Moneda, Envío de Correspondencia (Datos de Confirmación)	<input type="checkbox"/>			
10	Imprime, a través de la PUP, la Constancia de Apertura Unificada - Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<input type="checkbox"/>	Se asume que la impresión del CUA - Depósito a Plazo será igual al Tiempo Promedio de impresión de una CUA - Ahorro, es decir $78 + 81 + 77 = 78$ segundos (antes se imprimía en Caja la Constancia y el Comprobante, ahora la CUA se imprimirá en Consultor de Negocios)		
11	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA) (0,1), (una sola firma), efectúa el refrendo y firma los documentos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10), se indica un tiempo de 97 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 32 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11), se indica un tiempo de 98 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12), se indica un tiempo de 93 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 31 segundos (aproximadamente)
12	Dirige al Cliente hacia la Caja (seleccionada vía sistema) para que efectúe el depósito en la cuenta de Depósito a Plazo	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 17 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 17 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 17 segundos
13	Solicita la firma del Administrador en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 284 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 317 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 300 segundos
14	Entrega al Cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 34 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 36 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 35 segundos
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-7 (Hoja de Cronometraje N° 10) = 12 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-8 (Hoja de Cronometraje N° 11) = 10 segundos	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-9 (Hoja de Cronometraje N° 12) = 12 segundos
16	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	<input type="checkbox"/>	---	---	---
17	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
18	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---



*Elaboración: Propia*

\* Fuente de los Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.2 (Hoja 4 de 6)

Hoja 4 / 6		H.C. 13	H.C. 14	H.C. 15	
Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	Fuente de los Tiempos Propuestos		
			B-2-10	B-2-11	B-2-12
1	Recibe al Cliente y le solicita su DOI (0,1)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 29 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 31 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 31 segundos</b>
2	Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase de Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 33 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 29 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 30 segundos</b>
3	Registra el N° de DOI y verifica si es Cliente del Banco	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 17 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 18 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 18 segundos</b>
4	Registra y graba los datos del Cliente: Nombre, dirección, etc.	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 130 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 127 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 127 segundos</b>
5	Verifica si el Tipo de Cuenta es Individual o Mancomunada	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 5 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 5 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 5 segundos</b>
6	Verifica si hay más Clientes mancomunados a registrar en el sistema	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 5 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 6 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 7 segundos</b>
7	Registra los Datos de la Cuenta del Depósito ( Instrumento, Moneda, Monto, Plazo), en la ventana de Confirmación - Datos de la Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 29 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 31 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 31 segundos</b>
8	Si el Cliente solicita Tasa Preferencial y cumple los requisitos, solicita la Autorización de la Tasa Preferencial, a través de la PUP	<input type="checkbox"/>		Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 24 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 24 segundos</b>
9	Registra los datos de la Cuenta de Ahorro: Tipo de Moneda, Envío de Correspondencia (Datos de Confirmación)	<input type="checkbox"/>			
10	Imprime, a través de la PUP, la Constancia de Apertura Unificada - Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<input type="checkbox"/>	Se asume que la impresión del CUA - Depósito a Plazo será igual al Tiempo Promedio de impresión de una CUA - Ahorro, es decir $78 + 81 + 77 = 78$ segundos (antes se imprimía en Caja la Constancia y el Comprobante, ahora la CUA se imprimirá en Consultor de Negocios)		
11	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA) (0,1), (una sola firma), efectúa el refrendo y firma los documentos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13)</b> , se indica un tiempo de 94 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 31 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14)</b> , se indica un tiempo de 93 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 31 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15)</b> , se indica un tiempo de 99 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente)
12	Dirige al Cliente hacia la Caja (seleccionada vía sistema) para que efectúe el depósito en la cuenta de Depósito a Plazo	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 17 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 17 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 17 segundos</b>
13	Solicita la firma del Administrador en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 289 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 295 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 293 segundos</b>
14	Entrega al Cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 33 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 33 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 34 segundos</b>
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-10 <b>(Hoja de Cronometraje N° 13) = 13 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-11 <b>(Hoja de Cronometraje N° 14) = 12 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-12 <b>(Hoja de Cronometraje N° 15) = 12 segundos</b>
16	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	<input type="checkbox"/>	---	---	---
17	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
18	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---

\* Fuente de los Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.2 (Hoja 5 de 6)

Hoja 5 / 6		H.C. 16	H.C. 17	H.C. 18	
N°	ACTIVIDADES	Símbolo	Fuente de los Tiempos Propuestos		
			B-2-13	B-2-14	B-2-15
1	Recibe al Cliente y le solicita su DOI (0,1)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 33 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 28 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 31 segundos</b>
2	Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase de Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 32 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 25 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 30 segundos</b>
3	Registra el N° de DOI y verifica si es Cliente del Banco	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 18 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 17 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 18 segundos</b>
4	Registra y graba los datos del Cliente: Nombre, dirección, etc.	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 138 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 130 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 124 segundos</b>
5	Verifica si el Tipo de Cuenta es Individual o Mancomunada	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 5 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 5 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 5 segundos</b>
6	Verifica si hay más Clientes mancomunados a registrar en el sistema	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 6 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 6 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 7 segundos</b>
7	Registra los Datos de la Cuenta del Depósito ( Instrumento, Moneda, Monto, Plazo), en la ventana de Confirmación - Datos de la Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 29 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 30 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 31 segundos</b>
8	Si el Cliente solicita Tasa Preferencial y cumple los requisitos, solicita la Autorización de la Tasa Preferencial, a través de la PUP	<input type="checkbox"/>		Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 25 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 25 segundos</b>
9	Registra los datos de la Cuenta de Ahorro: Tipo de Moneda, Envío de Correspondencia (Datos de Confirmación)	<input type="checkbox"/>			
10	Imprime, a través de la PUP, la Constancia de Apertura Unificada - Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<input type="checkbox"/>	Se asume que la impresión del CUA - Depósito a Plazo será igual al Tiempo Promedio de impresión de una CUA - Ahorro, es decir $78 + 81 + 77 = 78$ segundos (antes se imprimía en Caja la Constancia y el Comprobante, ahora la CUA se imprimirá en Consultor de Negocios)		
11	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA) (0,1), (una sola firma), efectúa el refrendo y firma los documentos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 96 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 32 segundos (aproximadamente)</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 95 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 32 segundos (aproximadamente)</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 100 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 33 segundos (aproximadamente)</b>
12	Dirige al Cliente hacia la Caja (seleccionada vía sistema) para que efectúe el depósito en la cuenta de Depósito a Plazo	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 17 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 18 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 17 segundos</b>
13	Solicita la firma del Administrador en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 289 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 288 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 285 segundos</b>
14	Entrega al Cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 31 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 35 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 36 segundos</b>
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-13 <b>(Hoja de Cronometraje N° 16) = 10 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-14 <b>(Hoja de Cronometraje N° 17) = 12 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-15 <b>(Hoja de Cronometraje N° 18) = 11 segundos</b>
16	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	<input type="checkbox"/>	---	---	---
17	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
18	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---

\* Fuente de los Tiempos Propuestos, para el Cuadro N° 1.2 (Hoja 6 de 6)

Hoja 6 / 6		H.C. 19	H.C. 20	H.C. 21	
Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	Fuente de los Tiempos Propuestos		
			B-2-16	B-2-17	B-2-18
1	Recibe al Cliente y le solicita su DOI (0,1)	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 28 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 35 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 33 segundos</b>
2	Ingresa a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) y selecciona los datos de la Cuenta: Producto, Tipo Cliente, Tipo Cuenta, Clase de Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 31 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 28 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 2, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 27 segundos</b>
3	Registra el N° de DOI y verifica si es Cliente del Banco	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 17 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 18 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 3, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 18 segundos</b>
4	Registra y graba los datos del Cliente: Nombre, dirección, etc.	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 129 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 134 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 137 segundos</b>
5	Verifica si el Tipo de Cuenta es Individual o Mancomunada	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 5 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 5 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 5, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 5 segundos</b>
6	Verifica si hay más Clientes mancomunados a registrar en el sistema	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 6 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 6 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 6, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 6 segundos</b>
7	Registra los Datos de la Cuenta del Depósito ( Instrumento, Moneda, Monto, Plazo), en la ventana de Confirmación - Datos de la Cuenta	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 30 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 29 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 9, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 29 segundos</b>
8	Si el Cliente solicita Tasa Preferencial y cumple los requisitos, solicita la Autorización de la Tasa Preferencial, a través de la PUP	<input type="checkbox"/>		Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 26 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 8, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 26 segundos</b>
9	Registra los datos de la Cuenta de Ahorro: Tipo de Moneda, Envío de Correspondencia (Datos de Confirmación)	<input type="checkbox"/>	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 118 + 20 + 151 = 289 segundos</b>	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 118 + 20 + 140 = 278 segundos</b>	Suma de los Tiempos Promedios de las actividades N° 7, N° 8 y N° 9, del Procedimiento N° A-8 "Afiliación de Tarjeta de Débito" <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 123 + 20 + 137 = 280 segundos</b>
10	Imprime, a través de la PUP, la Constancia de Apertura Unificada - Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<input type="checkbox"/>	Se asume que la impresión del CUA - Depósito a Plazo será igual al Comprobante, ahora la CUA se imprimirá en Consultor de Negocios)	Tiempo Promedio de impresión de una CUA - Ahorro, es decir 78 + 81 + 77 = <b>78 segundos</b> (antes se imprimía en Caja la Constancia y el	
11	Recaba la firma del(los) cliente(s) en la Constancia Unificada de Apertura (CUA) (0,1), (una sola firma), efectúa el refrendo y firma los documentos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19)</b> , se indica un tiempo de 92 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 31 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20)</b> , se indica un tiempo de 91 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 30 segundos (aproximadamente)	Tiempo Promedio de la actividad N° 12, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21)</b> , se indica un tiempo de 94 segundos para la firma de 3 documentos (Constancia, Comprobante y Tarjeta de Registro). Proporcionalmente, la firma de la CUA podría ser efectuada en 31 segundos (aproximadamente)
12	Dirige al Cliente hacia la Caja (seleccionada vía sistema) para que efectúe el depósito en la cuenta de Depósito a Plazo	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 19 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 15 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 11, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 16 segundos</b>
13	Solicita la firma del Administrador en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 304 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 297 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 13, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 298 segundos</b>
14	Entrega al Cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 38 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 33 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 14, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 32 segundos</b>
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día	<input type="checkbox"/>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-16 <b>(Hoja de Cronometraje N° 19) = 11 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-17 <b>(Hoja de Cronometraje N° 20) = 12 segundos</b>	Tiempo Promedio de la actividad N° 15, del Procedimiento N° A-2-18 <b>(Hoja de Cronometraje N° 21) = 11 segundos</b>
16	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada (Plataforma de Digitalización de Firmas)	<input type="checkbox"/>	---	---	---
17	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
18	El Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---

*Elaboración: Propia*

**8.3.2. Cuadro N° 2: Tiempos Propuestos – Apertura y Depósito en Cuenta CTS – Proceso Batch (Procedimiento N° B-4)**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	Tiempo propuesto por procedimiento (en segundos)		OBSERVACIONES
			Tiempo Fijo	Tiempo Variable	
*	Procedimiento N° A-4: Depósito en Cuenta de Ahorro - Con Efectivo	<input type="checkbox"/>	57		Tiempo Observado, indicado en la Hoja de Cronometraje 23 (Procedimiento N° A-4 sobre "Depósito en Cuenta de Ahorro - En Efectivo")
1	Recibe y verifica los documentos necesarios para la Apertura de Cuentas CTS	<input type="checkbox"/>	42	---	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-3-1 "Apertura de Cuenta CTS) (Hoja de Cronometraje N° 22)
2	Entrega al Jefe de Operaciones los documentos para la Apertura y el Diskette	<input type="checkbox"/>	80	---	No hay tiempo actual, debido a que es una actividad propuesta. Se estima que el traslado del Consultor hacia la Oficina del Jefe de Operaciones sería como máximo 80 segundos
3	Convierte los archivos recibidos (formato XLS) a un archivo plano (formato TXT). Estos archivos son: * Apertura y Depósito en cuenta CTS (Archivo: AP-DEP-CTS-MM-AAAA.txt) * Depósito en Cuenta CTS (Archivo: DEP-CTS-MM-AAAA.txt)	<input type="checkbox"/>	180	---	No hay tiempo actual, debido a que es una actividad propuesta. Se estima que la conversión de formato XLS a TXT sería como máximo 180 segundos (3 minutos)
4	Ingresar a la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP) y seleccionar la modalidad del Proceso Batch: * Apertura y Depósito en Cuentas CTS * Depósito en Cuentas CTS	<input type="checkbox"/>	28	√	No hay tiempo actual, debido a que es una actividad propuesta. Se estima que el ingreso a la plataforma y la selección del proceso batch sería de 28 segundos.
5	Se comunica con la empresa y le indica que el abono procederá una vez regularizado el formato y/o data del Diskette	<input type="checkbox"/>			
6	Registra el N° de RUC de la empresa y selecciona el N° de la Cuenta DE Ahorro de la Empresa	<input type="checkbox"/>	25	√	No hay tiempo actual, debido a que es una actividad propuesta. Se estima que el registro del N° RUC y la selección de la Cuenta sería de 25 segundos
7	Se comunica con la Empresa y le indica que el abono procederá cuando la Cuenta tenga fondos suficientes	<input type="checkbox"/>			
8	Emite, a través de la Plataforma Unificada de Pasivos (PUP): * Las Hojas Móviles (0,1) * Los Reportes resultado del proceso bath seleccionado	<input type="checkbox"/>	80	√	En el procedimiento N° A-6 "Depósito en Cuenta CTS - En Efectivo" (Hoja de Cronometraje 25), el tiempo de emisión de 19 Hojas Móviles (0,1) es de 407 segundos en promedio (actividad 6). Por tanto, el tiempo en emitir UNA Hoja Móvil (0,1) sería de 407 / 19 = 22 segundos por Hoja Móvil (0,1) El Reporte propuesto sería impreso en 2 Hojas tamaño A4, para lo cual se estima que demoraría en la impresión 80 segundos
9	Entrega al Empleador las Hojas Móviles (1), como sustento del depósito en las Cuentas CTS del Empleado. Se despide del Empleador	<input type="checkbox"/>	30	---	Hoja de Cronometraje N° 22, actividad N° 9, se indica que el tiempo promedio en entregar al Empleador las Hojas Móviles (1) es de 30 segundos.
10	Arma el Expediente de la Empresa y lo entrega al Consultor de Negocios (para el escaneo de las firmas)	<input type="checkbox"/>	20	---	Hoja de Cronometraje N° 22, actividad N° 10, se indica que el tiempo promedio en armar el Expediente de la Empresa es de 20 segundos.
11	Registra, cliente por cliente, el DOI respectivo, y escanea la firma en caso no tenga firma escaneada	<input type="checkbox"/>	---	---	---
12	Devuelve los Expedientes al Jefe de Operaciones, para su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>	---	---	---
13	EL Jefe de Operaciones emite el Reporte de "Firmas Escaneadas", y valida que todas las firmas estén escaneadas	<input type="checkbox"/>	---	---	---

<b>Tiempo en efectuar Actividades de APERTURA y DEPÓSITO en Cuentas CTS (en segundos)</b>	<b>542</b>	<b>22 x N<sub>1</sub></b>	Suma del Procedimiento A-4 "Depósito en Cuenta de Ahorro - En Efectivo" + Suma de los tiempos en las actividades N° 1 a la N° 13
<b>Tiempo en efectuar Actividades de APERTURA y DEPOSITO en Cuentas CTS (en minutos)</b>	<b>9.04</b>		
<b>Tiempo en efectuar Actividades de DEPÓSITO en Cuentas CTS (en segundos)</b>	<b>133</b>	<b>22 x N<sub>2</sub></b>	Suma de los tiempos de las actividades N° 4, N° 6 y N° 8. Estas actividades son las que necesitan ejecutarse para efectuar el Depósito por batch en las Cuentas CTS
<b>Tiempo en efectuar Actividades de DEPÓSITO en Cuentas CTS (en minutos)</b>	<b>2.22</b>		

**NOTAS:**

- Para el Tiempo Variable, se consideran 2 variables:
  - ✓  $N_1$  → Número de Cuentas CTS que se van a ABRIR y DEPOSITAR por proceso BATCH
  - ✓  $N_2$  → Número de Cuentas CTS que se va a DEPOSITAR por proceso BATCH
- Por tanto, se presentan los Tiempos Calculados para cada modalidad (en segundos):

✓ MÓDULO ABRIR Y DEPÓSITO

### 8.3.2.1. Cálculo del Punto de Equilibrio

#### 1° Tiempos Actuales y Propuestos por Modalidad del Proceso Batch

- ✓ Según la Hoja de Cronometraje N° 22, se indica que el Procedimiento Actual N° A-3 “Apertura de Cuenta CTS” es de **119 segundos / Cuenta CTS**.
- ✓ Según la Hoja de Cronometraje N° 25, se indica que el Procedimiento Actual N° A-6 “Depósito en Cuenta CTS – En Efectivo”, es de **42 segundos / Cuenta CTS**.
- ✓ Por lo tanto:
  - El Tiempo Actual en ABRIR y DEPOSITAR en una Cuenta CTS es de  $119 + 42 = 161$  **Segundos / Cuenta CTS**
  - El Tiempo Actual en DEPOSITAR en una Cuenta CTS es de **42 Segundos / Cuenta CTS**
- ✓ Considerando los valores de N1 y N2, se obtienen las fórmulas de tiempo de ciclo (actual y propuesto), para las dos modalidades de proceso batch:

MODALIDAD DEL PROCESO BATCH	TIEPO DE CICLO ACTUAL	TIEMPO DE CICLO PROPUESTO
a) Modalidad de APERTURA y DEPÓSITO por proceso batch	( 161 x N <sub>1</sub> ) segundos	( 542 + 22 x N <sub>1</sub> ) segundos
b) Modalidad de DEPÓSITO por proceso batch	( 42 x N <sub>2</sub> ) segundos	( 133 + 22 x N <sub>2</sub> ) segundos

#### 2° Fórmulas del Punto de Equilibrio

- ✓ Para la Modalidad de APERTURA Y DEPÓSITO por proceso batch, se efectúa la siguiente ecuación:

Tiempo de Apertura y Depósito ACTUAL = Tiempo de Apertura y Depósito

$$( 161 \times N_1 ) \text{ segundos} = ( 542 + 22 \times N_1 ) \text{ segundos}$$

$$N_1 = 3.9 = \underline{\underline{4 \text{ Cuentas CTS a Abrir y Depositar}}}$$

- ✓ Para la Modalidad de DEPÓSITO por proceso bath, se efectúa la siguiente ecuación:

Tiempo de Depósito ACTUAL = Tiempo de Depósito

$$( 42 \times N_2 ) \text{ segundos} = ( 133 + 22 \times N_2 ) \text{ segundos}$$

$$N_2 = 6.65 = \underline{\underline{7 \text{ Cuentas CTS a Depositar}}}$$



### **8.3.2.2. Interpretación de los resultados**

- ✓ En caso la Carta de Presentación de la Empresa tenga más de 4 empleados a Abrir y Depositar en Cuenta CTS, es preferible utilizar el Proceso Batch para esta transacción. De no ser así (menos de 4 empleados), es preferible utilizar los procedimientos actuales de Apertura y Depósito en Cuenta CTS (Cliente por Cliente)
  
- ✓ En caso la Carta de Presentación de la Empresa tenga más de 7 empleados a Depositar en Cuenta CTS, es preferible utilizar el Proceso Batch para esta transacción. De no ser así (menos de 7 empleados), es preferible utilizar el procedimiento actual de Depósito en Cuenta CTS (Cliente por Cliente)

**8.3.3. Cuadro N° 3: Consolidado de Tiempos Propuestos - Depósito en Cuenta (Ahorro y Depósito a Plazo)**

N°	Código del Procedimiento	Nombre del Procedimiento	Tiempo Observado	
			En seg.	En min
1	B-4	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo <b>(1)</b>	57	0.95
2	B-5	Depósito en cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo <b>(2)</b>	124	2.06
3	B-6	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo <b>(2)</b>	---	---

*Elaboración: Propia*

**NOTA:**

- (1) El Procedimiento Propuesto - Depósito en cuenta de Ahorro, permanece igual (en flujograma y en tiempo), que el Procedimiento Actual N° A-4 "Depósito en Cuenta de Ahorro - En Efectivo" (Hoja de Cronometraje Número 23)
- (2) Detalle de tiempo de ciclo en el Cuadro N° 3.1 (punto 8.3.3.1)
- (3) Para el Depósito en Cuentas CTS, se presentará un proceso rediseñado, con tiempos propuestos, presentado en el Cuadro N° 2 del presente Capítulo.

**8.3.3.1. Cuadro N° 3.1: Tiempos Propuestos – Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo (Procedimiento N° B-5)**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	Tiempo Propuesto del Ciclo	Fuente de los Tiempos Propuestos
1	Solicita al cliente el importe en efectivo que el cliente quiere depositar y lo cuenta en presencia del cliente	<input type="text"/>	25	Tiempo Promedio de la actividad N° 1, del Procedimiento N° A-5 <b>(Hoja de Cronometraje N° 24)</b>
2	Devuelve el dinero en efectivo recibido y solicita el faltante (de faltar efectivo) o devuelve el exceso (de sobrar efectivo)	<input type="text"/>		---
3	Registra en la plataforma de Caja y registra en la ventana emergente (popup) el <b>Número de DOI del Cliente</b>	<input type="text"/>	7	Tiempo Promedio de la actividad N° 4, del Procedimiento N° A-5 <b>(Hoja de Cronometraje N° 24)</b>
4	Registra en el sistema el Número correcto del DOI del Cliente	<input type="text"/>		---
5	Imprime, a través de la plataforma de Caja, la Hoja Móvil (0,1)	<input type="text"/>	21	Se toma el Tiempo Promedio de emisión de la Hoja Móvil (0,1) del procedimiento N° A-4 "Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo" (actividad N° 5, Hoja de Cronometraje N° 23), debido a que para esta actividad se enviaba una Constancia y un Comprobante (en la propuesta se emite la Hoja Móvil)
6	Llama al consultor de Negocios y le entrega los documentos emitidos	<input type="text"/>	70	Tiempo Promedio de la actividad N° 7, del Procedimiento N° A-5 "Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo" <b>(Hoja de Cronometraje N° 24)</b>
<b>TOTAL TIEMPO EN ACTIVIDADES (en segundos)</b>			<b>124</b>	
<b>TOTAL TIEMPO EN ACTIVIDADES (en minutos)</b>			<b>2.06</b>	

## 8.4. Medición estimada de los Costos Propuestos

### 8.4.1. Costos a calcular

- Se deberán estimar los costos incurridos en los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta
- Los costos incurridos que serán estimados, son los siguientes:
  - ✓ Costo de los Implementos utilizados
  - ✓ Costo del Persona involucrado (Consultor de Negocios y Recibidor/Pagador)

### 8.4.2. Costo de los Implementos utilizados

- Para estimar los costos de los Implementos utilizados, se efectuará la siguiente metodología:
  - ✓ Determinar los Insumos que deberán ser utilizados y sus Costos Unitarios (el costo de un Implemento depende del costo de uno o varios Insumos)
  - ✓ Obtener la estadística del Número de Cuentas Abiertas (Al Año) por cada procedimiento (igual a la estadística obtenida en el Capítulo “Medición de los Procesos Actuales”)
  - ✓ Estimar el costo de los Implementos por cada procedimiento.

#### 8.4.2.1. Costo Unitario de los Insumos utilizados

Se presenta los Costos Unitarios de los Insumos que serán utilizados en los procedimientos propuestos de Apertura y Depósito en Cuenta (**Cuadro N° 4**)

• **Cuadro N° 4: Costo Unitario de los Insumos utilizados en los procedimientos propuesto de Apertura y Depósito en Cuenta**

INSUMO				Costos proporcionados por el área de Logística	Costo Unitario de los Insumos	
N°	Código Insumo PROPUESTO	Código Insumo ANTERIOR	Nombre del Insumo		Unidad (Soles/Insumo)	Costo Unitario
<b>Papelería (físico)</b>						
1	<b>MAT-01</b>	MAT-02	Hoja con contrato preimpreso (atrás) tamaño A4	Costo de 0.012 US\$ + IGV cada uno.	Soles / Hoja con contrato preimpreso	0,04998
2	<b>MAT-02</b>	MAT-03	Papel deglosable de dos cuerpos	Costo de 0,0039 soles + IGV por cada papel deglosable.	Soles/ Hoja deglosables de dos cuerpos	0,00464
3	<b>MAT-03</b>	MAT-06	Tarjeta de Débito	Costo de 0,4 US\$ + IGV cada uno.	Soles / Tarjeta de Débito	1,66666
<b>Impresiones</b>						
4	<b>MAT-04</b>	MAT-07	Impresión en una hoja deglosable de dos cuerpos	Cálculo de impresión en una hoja deglosable de dos cuerpos <b>(1)</b>	Soles / Impresión en una hoja deglosable	<b>0,03512</b>
5	<b>MAT-05</b>	MAT-08	Impresión en una hoja tamaño A4	Costo de impresión por contrato con empresa Xerox <b>(2)</b>	Soles / Impresión en hoja tamaño A4	0,10537

**Nota:**

Se adjunta los Insumos que ya no serán utilizados en los procedimientos propuestos. Asimismo, se adjunta el motivo del desuso:

Insumo	Código del Insumo ANTERIOR	Motivo
Hoja membretada en blanco tamaño A4	MAT-01	Este Insumo era utilizado para el Implemento de Comprobante de Activación del Depósito a Plazo (En Caja). Este Comprobante ya no será utilizado, por tanto tampoco el Insumo.
Tarjeta de Registro de Firmas	MAT-04	Este formato será integrado con la Constancia Unificada de Apertura (CUA)
Libreta de Ahorro / Libreta CTS	MAT-05	El Cliente efectuará el retiro con DOI o con Tarjeta de Débito

*Elaboración: Propia*

### 8.4.2.2. Costo Unitario de los Insumos utilizados

Deberá utilizarse la misma cantidad de Cuentas indicadas en el Capítulo sobre “Medición de los Procesos Actuales”, la cual es la siguiente:

#### PROCEDIMIENTO Nº A-1: APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO - PERSONA NATURAL

CÓDIGO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIM.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			Nº de cuentas abiertas
		NOMBRE DEL PROCESO		TIPO DE CUENTA	
		PRODUCTO	TIPO PERSONA		
A-1	A-1-1	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	40,987
	A-1-2			MANCOMUNADA CONJUNTA	747
	A-1-3			MANCOMUNADA INDISTINTA	3,220
<b>TOTAL CUENTAS DEL PROCEDIMIENTO:</b>					<b>44,954</b>

#### PROCEDIMIENTO Nº A-2: APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO - PESONA NATURAL

CÓDIGO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIM.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO					Nº de cuentas abiertas
		NOMBRE DEL PROCESO		TIPO DE CUENTA	CLASE DE CUENTA	TASA PREFERENCIAL	
		PRODUCTO	TIPO PERSONA				
A-2	A-2-1	APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	AL VENCIMIENTO	SIN TP	17,130
	A-2-2					CON TP 1ER NIVEL	3,211
	A-2-3					CON TP 2DO NIVEL	1,070
	A-2-4				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	3,404
	A-2-5					CON TP 1ER NIVEL	622
	A-2-6					CON TP 2DO NIVEL	124
	A-2-7			MANCOMUNADA CONJUNTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	3,155
	A-2-8					CON TP 1ER NIVEL	591
	A-2-9					CON TP 2DO NIVEL	197
	A-2-10				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	486
	A-2-11					CON TP 1ER NIVEL	88
	A-2-12					CON TP 2DO NIVEL	17
	A-2-13			MANCOMUNADA INDISTINTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	2,253
	A-2-14					CON TP 1ER NIVEL	422
	A-2-15					CON TP 2DO NIVEL	140
	A-2-16				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	972
	A-2-17					CON TP 1ER NIVEL	177
	A-2-18					CON TP 2DO NIVEL	35
<b>TOTAL CUENTAS DEL PROCEDIMIENTO:</b>					<b>34,094</b>		

#### PROCEDIMIENTO Nº A-3: APERTURA DE CUENTAS CTS

CÓDIGO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO			Nº de cuentas abiertas
		NOMBRE DEL PROCESO		TIPO DE CUENTA	
		PRODUCTO	TIPO PERSONA		
A-3	A-3-1	APERTURA DE CUENTAS CTS	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	9,361
<b>TOTAL CUENTAS DEL PROCEDIMIENTO:</b>					<b>9,361</b>



*Elaboración: Propia*

#### 8.4.2.3. Cálculos Estadísticos

Deberá utilizarse la misma estadística obtenida en el Capítulo sobre “Medición de los Procesos Actuales” (punto 5.4.3.3 sobre Cálculos Estadísticos), en la cual se obtiene lo siguiente:

- El **29.50%** del total de las Cuentas de Ahorro (Personas Naturales) abiertas (en el año 2005) generan tarjeta de débito, que será entregada a los clientes:
  - ✓ Total de Cuentas de Ahorro abiertas – Personas Naturales = 44,954 Cuentas de Ahorro abiertas
  - ✓ Tarjetas de Débito generadas debido a las Cuentas de Ahorro abiertas (Personas Naturales) = 13,262 Cuentas de Ahorro (29.50% del total)
- El **15.31%** del total de las Cuentas de Depósito a Plazo abiertas (en el año 2005) generan tarjeta de débito, que será entregada a los clientes:
  - ✓ Total de Cuentas de Depósito a Plazo abiertas (Personas Naturales) = 34,094 Cuentas de Depósito a Plazo abiertas.
  - ✓ Tarjetas de Débito generadas debido a las Cuentas de Depósito a Plazo abiertas (Personas Naturales) = 5,218 Cuentas de Depósito a Plazo (15.31% del total)

#### 8.4.2.4. Porcentaje de Utilización

- En un procedimiento dado, los IMPLEMENTOS requeridos pueden ser emitidos, o emitidos en ciertos casos. Por tanto:
  - ✓ Cuando el Implemento siempre es emitido en el procedimiento dado, el Porcentaje de Utilización es 100%
  - ✓ Cuando el Implemento es emitido en ciertos casos en el procedimiento dado, el Porcentaje de Utilización será menor que 100% y hay que calcularlo.
- A continuación se adjunta el Porcentaje de Utilización, para cada Implemento y para cada Procedimiento.

**Procedimiento de Apertura (B-1) y Depósito (B-4) en Cuenta de Ahorro – Persona Natural**

<b>Código Implem.</b>	<b>Implemento</b>	<b>Porcentaje Utilización</b>	<b>Cálculo / Justificación</b>
IMP-01	Constancia Unificada de Apertura – Cuenta de Ahorro (CUA) (0,1)	100%	Se emitirá este Implemento para toda apertura de Cuenta de Ahorro – Persona Natural
IMP-02	Tarjeta de Débito	<b>29.50%</b>	El cálculo fue efectuado en el Capítulo V sobre “Medición de los Procesos Actuales”
IMP-03	Hoja Móvil (0,1)	100%	Se emitirá este Implemento para todo depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural

**Procedimiento de Apertura (B-2) y Depósito (B-5) en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural**

<b>Código Implem.</b>	<b>Implemento</b>	<b>Porcentaje Utilización</b>	<b>Cálculo / Justificación</b>
IMP-04	Constancia Unificada de Apertura – Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	100%	Se emitirá este Implemento para toda apertura de Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural
IMP-02	Tarjeta de Débito	<b>15.31%</b>	El cálculo fue efectuado en el Capítulo V sobre “Medición de los Procesos Actuales”
IMP-05	Hoja Móvil Propuesta (0,1) (formato nuevo)	100%	Se emitirá este Implemento para depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural

**Procedimiento de Apertura (A-3) y Depósito (A-6) en Cuenta CTS**

<b>Código Implem.</b>	<b>Implemento</b>	<b>Porcentaje Utilización</b>	<b>Cálculo / Justificación</b>
IMP-03	Hoja Móvil (0,1)	100%	Se emitirá este Implemento para todo depósito en Cuenta CTS



#### 8.4.2.5. Detalle de los Costos por Implementos

- A continuación se calcula los costos de los Implementos utilizados (en el Año 2005) para los Procedimientos de:
  - ✓ Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural (**Cuadro N° 5**)
  - ✓ Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (**Cuadro N° 6**)
  - ✓ Apertura y Depósito en Cuenta CTS (**Cuadro N° 7**)

**1º Procedimiento de Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural Cuadro N° 5)**

1.1.	<b>IMPLEMENTO N° IMP-01: CONSTANCIA UNIFICADA DE APERTURA - CUENTA DE AHORRO (CUA) (0,1) (IMP-01)</b>									
<b>INSUMO N° MAT-01: HOJA CON CONTRATO PRE IMPRESO (ATRAS) TAMAÑO A4</b>										
<b>Datos:</b>										
COSTO de la Hoja con Contrato Pre Impreso (atrás) tamaño A4: 0.04998 Soles/ Hoja con Contrato Pre Impreso										
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año										
Equivalencia: 2 Hojas con contrato preimpreso/Cta abierta Ahorro PN										
Porcentaje de Participación: 100% El IMP-01 se emite para todas las cuentas de Ahorro- Persona Natural abierta										
<b>MAT-01:</b> 0.04998 $\frac{\text{Soles}}{\text{H.C.P.I.}}$ x      44,954 $\frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}}$ x      2 $\frac{\text{H.C.P.I.}}{\text{Ctas. Aho PN}}$ x      100% = <b>4,493.60</b> <b>Soles / Año</b>										
<b>INSUMO N° MAT-05: IMPRESION EN UNA HOJA TAMAÑO A4</b>										
<b>Datos:</b>										
COSTO de la Impresión en una hoja tamaño A4 (adelante): 0.1053745 Soles / Impresión en Hoja Tamaño A4										
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año										
Equivalencia: 2 Impresiones en Hoja A4 / Cuenta abierta de Ahorro PN										
Porcentaje de Participación: 100% El IMP-01 se emite para todas las cuentas de Ahorro- Persona Natural abierta										
<b>MAT-05:</b> 0.1053745 $\frac{\text{Soles}}{\text{Impresión A4}}$ x      44,954 $\frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}}$ x      2 $\frac{\text{Impresión A4}}{\text{Ctas. Aho PN}}$ x      100% = <b>9,474.01</b> <b>Soles / Año</b>										
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO N° IMP-01:</b> <b>13,967.61</b> <b>Soles / Año</b>										
1.2.	<b>IMPLEMENTO N° IMP-02: TARJETA DE DÉBITO</b>									
<b>INSUMO N° MAT-03: TARJETA DE DEBITO</b>										
<b>Datos:</b>										
COSTO de la Tarjeta de Débito: 1.666 Soles/Tarjeta de Débito										
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año										
Equivalencia: 1 Tarjeta de Débito / Cuenta abierta de Ahorro PN										
Porcentaje de Participación: 29.50% Según el porcentaje obtenido para el Implemento en mención y el Procedimiento N° B-1										
<b>MAT-03:</b> 1.666 $\frac{\text{Soles}}{\text{Tarjeta Débito}}$ x      44,954 $\frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}}$ x      1 $\frac{\text{Tarjeta Débito}}{\text{Ctas. Aho PN}}$ x      30% = <b>22,093.54</b> <b>Soles / Año</b>										
1.3.	<b>IMPLEMENTO N° IMP-03: HOJA MÓVIL (0,1)</b>									
<b>INSUMO N° MAT-02: PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>										
<b>Datos:</b>										
COSTO del Papel deglosable de dos cuerpos: 0.004641 Soles/Papel deglosable de dos cuerpos										
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año										
Equivalencia: 1 Papel deglosable / Cuenta abierta de Ahorro PN										
Porcentaje de Participación: 100% El IMP-08 se emite para todas las cuentas abiertas de Ahorro PN										
<b>MAT-02:</b> 0.004641 $\frac{\text{Soles}}{\text{Papel deglos.}}$ x      44,954 $\frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}}$ x      1 $\frac{\text{Papel deglos.}}{\text{Ctas. Aho PN}}$ x      100% = <b>208.63</b> <b>Soles / Año</b>										
<b>INSUMO N° MAT-04: IMPRESIÓN EN PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>										
<b>Datos:</b>										
COSTO de Impresión en una Hoja Móvil (en ambas copias deglosables): 0.03512 Soles / Impresión Papel Deglosable de dos cuerpos										
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX): 44,954 Cuentas abiertas de Ahorro PN / Año										
Equivalencia: 1 Impresión en Papel Deglos. / Cuenta abierta de Ahorro PN										
Porcentaje de Participación: 100% El IMP-03 se emite para todas las cuentas abiertas de Ahorro PN										
<b>MAT-04:</b> 0.03512 $\frac{\text{Soles}}{\text{Imp.Papel Deg.}}$ x      44,954 $\frac{\text{Ctas. Aho PN}}{\text{Año}}$ x      1 $\frac{\text{Imp.Papel Deg.}}{\text{Ctas. Aho PN}}$ x      100% = <b>1,578.78</b> <b>Soles / Año</b>										
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO N° IMP-03</b> <b>1,787.42</b> <b>Soles / Año</b>										
<b>COSTO DE LA APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTAS DE AHORRO - PERSONA NATURAL (CUADRO N° 5):</b> <b>37,848.57</b> <b>Soles / Año</b>										

**2º Procedimiento de Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo –  
Persona Natural (Cuadro Nº 6)**

<b>2.1.</b>	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-04: CONSTANCIA UNIFICADA DE APERTURA - DEPÓSITO A PLAZO (CUA) (0,1)</b>										
<b>INSUMO Nº MAT-01: HOJA CON CONTRATO PREIMPRESO (ATRÁS) TAMAÑO A4</b>											
<b>Datos:</b>											
COSTO de la Hoja con Contrato Pre Impreso (atrás) tamaño A4:			0.04998	Soles/ Hoja con Contrato Pre Impreso							
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 20XX):			34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año							
Equivalencia:			2	Hojas con Contrato Pre Impreso / Cta abierta DPF PN							
Porcentaje de Participación:			100%	El IMP-04 se emite para todas las cuentas de DPF - PN							
<b>MAT-01:</b>	0.04998	$\frac{\text{Soles}}{\text{H.C.P.I}}$	x	34,094	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}}$	x	2	$\frac{\text{H.C.P.I.}}{\text{Ctas. DPF PN}}$	x	100% = <b>3,408.04</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>INSUMO Nº MAT-05: IMPRESIÓN EN UNA HOJA TAMAÑO A4</b>											
<b>Datos:</b>											
COSTO de la Impresión en una Hoja Tamaño A4:			0.1053745	Soles / Impresión Hoja Tam. A4							
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 20XX):			34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año							
Equivalencia:			2	Impresiones Hoja Tam. A4 / Cuenta abierta de DPF PN							
Porcentaje de Participación:			100%	El IMP-04 se emite para todas las cuentas abiertas de DPF - PN							
<b>MAT-05:</b>	0.1053745	$\frac{\text{Soles}}{\text{Impresión A4}}$	x	34,094	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}}$	x	2	$\frac{\text{Impresión A4}}{\text{Ctas. DPF PN}}$	x	100% = <b>7,185.28</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO Nº IMP-04:</b>										<b>10,593.31</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>2.2.</b>	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-02: TARJETA DE DÉBITO</b>										
<b>INSUMO Nº MAT-03: TARJETA DE DÉBITO</b>											
<b>Datos:</b>											
COSTO de la Tarjeta de Débito:			1.666	Soles/ Tarjeta de Débito							
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 20XX):			34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año							
Equivalencia:			1	Tarjeta de Débito / Cuenta abierta de DPF PN							
Porcentaje de Participación:			15.31%	Según porcentaje obtenido para el Implemento en mención y el Procedimiento Nº B-3							
<b>MAT-03:</b>	1.666	$\frac{\text{Soles}}{\text{Tarjeta Débito}}$	x	34,094	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}}$	x	1	$\frac{\text{Tarjeta Débito}}{\text{Ctas. DPF PN}}$	x	15.31% = <b>8,696.17</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>2.3.</b>	<b>IMPLEMENTO Nº IMP-05: HOJA MÓVIL PROPUESTA (0,1) (FORMATO NUEVO)</b>										
<b>INSUMO Nº MAT-02: PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>											
<b>Datos:</b>											
COSTO del Papel deglosable de dos cuerpos:			0.00464	Soles/ Papel deglosable dos cuerpos							
Número de cuentas de Depósito a Plazo - Persona Natural (Año 20XX):			34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año							
Equivalencia:			1	Papel deglosable dos cuerpos / Cuenta abierta de DPF PN							
Porcentaje de Participación:			100%	El IMP-05 se emite para todas las cuentas abiertas de DPF - PN							
<b>MAT-02:</b>	0.004641	$\frac{\text{Soles}}{\text{Papel deglos.}}$	x	34,094	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}}$	x	1	$\frac{\text{Papel deglos.}}{\text{Ctas. DPF PN}}$	x	100% = <b>158.23</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>INSUMO Nº MAT-04: IMPRESIÓN EN HOJA DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>											
<b>Datos:</b>											
COSTO de Impresión en una hoja tamaño A4:			0.03512	Soles / Impresión en Hoja deglosable							
Número de cuentas de Ahorro - Persona Natural (Año 20XX):			34,094	Cuentas abiertas de DPF PN / Año							
Equivalencia:			1	Impresión en Hoja deglosable / Cuenta abierta de DPF PN							
Porcentaje de Participación:			100%	El IMP-05 se emite para todas las cuentas abiertas de DPF - PN							
<b>MAT-04:</b>	0.03512	$\frac{\text{Soles}}{\text{Imp.Hoja Deg.}}$	x	34,094	$\frac{\text{Ctas. DPF PN}}{\text{Año}}$	x	1	$\frac{\text{Imp.Hoja deg.}}{\text{Ctas. DPF PN}}$	x	100% = <b>1,197.38</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO Nº IMP-05:</b>										<b>1,355.61</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>COSTO DE APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO - PERSONA NATURAL: (CUADRO Nº 6)</b>										<b>20,645.10</b>	<b>Soles / Año</b>

### 3° Procedimiento de Apertura y Depósito en Cuenta CTS (Cuadro N° 7)

3.1.	<b>IMPLEMENTO N° IMP-03: HOJA MÓVIL (0,1)</b>										
<b>INSUMO N° MAT-02: PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>											
<b>Datos:</b>											
COSTO de la Hoja Deglosable de dos cuerpos:		0.00464	Soles/ Papel Deglosable de dos cuerpos								
Número de cuentas CTS (Año 20XX):		9,361	Cuentas abiertas de CTS / Año								
Equivalencia:		1	Papel Deglosable / Cuenta abierta de CTS								
Porcentaje de Participación:		100%	El IMP-03 se emite para toda cuenta abierta CTS								
<b>MAT-02:</b>	0.004641	$\frac{\text{Soles}}{\text{Papel Deg.}}$	x	9,361	$\frac{\text{Ctas. CTS}}{\text{Año}}$	x	1	$\frac{\text{Papel Deg.}}{\text{Ctas. CTS}}$	x	100% = <b>43.44</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>INSUMO N° MAT-04: IMPRESION EN UN PAPEL DEGLOSABLE DE DOS CUERPOS</b>											
<b>Datos:</b>											
COSTO de la Impresión en un Papel Deglosable de dos cuerpos:		0.03512	Soles / Impresión en un Papel Deglosable								
Número de cuentas CTS (Año 20XX):		9,361	Cuentas abiertas de CTS / Año								
Equivalencia:		1	Impresión en Papel Deglosable / Cuenta abierta de CTS								
Porcentaje de Participación:		100%	El IMP-03 se emite para toda cuenta abierta CTS								
<b>MAT-04:</b>	0.03512	$\frac{\text{Soles}}{\text{Imp.Papel Deg.}}$	x	9,361	$\frac{\text{Ctas. CTS}}{\text{Año}}$	x	1	$\frac{\text{Imp.Papel Deg.}}{\text{Ctas. CTS}}$	x	100% = <b>328.76</b>	<b>Soles / Año</b>
<b>COSTO DEL IMPLEMENTO N° IMP-03:</b>										<b><u>372.20</u></b>	<b><u>Soles / Año</u></b>
<b>COSTO DE APERTURA Y DEPÓSITO EN CUENTAS DE CTS (CUADRO N° 7):</b>										<b><u>372.20</u></b>	<b><u>Soles / Año</u></b>

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

#### 8.4.2.6. Resumen del Costo de los Implementos

Con base al Detalle de los Costos de los Implementos (punto 8.4.2.5), se presenta el **Resumen** de los Costos de los Implementos utilizados para los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuentas (en el año 2005), en los siguientes cuadros:

- **Cuadro N° 5:** Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural (Propuesto)



- **Cuadro N° 6:** Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (Propuesto)
- **Cuadro N° 7:** Procedimientos de Apertura y Depósito en Cunetas CTS (Propuesto)

• **Cuadro N° 5: Procedimientos de Apertura y Depósito En Cuenta de Ahorro – Persona Natural (Propuesto)**

IMPLEMENTOS			INSUMOS			Costo del Insumo (Soles/Año)	% Costo del Insumo	Procedimiento
N°	Código Implemento	Nombre	N°	Código del Insumo	Nombre			
1	IMP-01	Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Ahorro (CUA) (0,1)	1	MAT-01	Hoja con contrato preimpreso (atrás) tamaño A4	4,493.60	11.87%	<b>Procedimiento N° B-1:</b> Apertura de Cuentas de Ahorro - Persona Natural
			2	MAT-05	Impresión en una hoja tamaño A4	9,474.01	25.03%	
2	IMP-02	Tarjeta de Débito	3	MAT-03	Tarjeta de Débito	22,093.54	58.37%	<b>Procedimiento N° B-1:</b> Apertura de Cuentas de Ahorro - Persona Natural
3	IMP-03	Hoja Móvil (0,1)	4	MAT-02	Papel deglosable de dos cuerpos	208.63	0.55%	<b>Procedimiento N° B-4:</b> Depósito en Cuenta de Ahorro - En Efectivo
			5	MAT-04	Impresión en una hoja deglosable de dos cuerpos	1,578.78	4.17%	
<b>COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS:</b>						<b>37,848.57</b>	<b>100.00%</b>	

**Nota:** Se adjunta los formatos que ya no será utilizados en los procedimientos propuestos. Asimismo, se adjunta el motivo del desuso.

Formato actual	Estado	Motivo	Procedimiento
Constancia de Apertura - Cuentas de Ahorro (0,1)	Eliminado	Este formato será integrado en la Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Ahorro (0,1) (CUA)	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural
Constancia de Afiliación - Tarjeta de Débito (0,1)	Eliminado	Este formato será integrado en la Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Ahorro (0,1) (CUA)	<b>Procedimiento N° A-8:</b> Afiliación de Tarjeta de Débito
Libreta de Ahorros	Eliminado	El Cliente efectuará el retiro con DOI o con Tarjeta de Débito	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural
Tarjeta de Registro de Firmas	Eliminado	Este formato será integrado en la Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Ahorro (0,1) (CUA)	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural

*Elaboración: Propia*

• **Cuadro N° 6: Procedimientos de Apertura y Depósito En Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (Propuesto)**

IMPLEMENTOS			INSUMOS			Costo del Insumo (Soles/Año)	% Costo del Insumo	Procedimiento
Nº	Código Implemento	Nombre	Nº	Código del Insumo	Nombre			
1	IMP-04	Constancia Unificada de Apertura - Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	1	MAT-01	Hoja con contrato preimpreso (atrás) tamaño A4	3,408.04	16.51%	<b>Procedimiento N° B-2:</b> Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo - Persona Natural
			2	MAT-05	Impresión en una hoja tamaño A4	7,185.28	34.80%	
2	IMP-02	Tarjeta de Débito	3	MAT-03	Tarjeta de Débito	8,696.17	42.12%	<b>Procedimiento N° B-2:</b> Apertura de Cuenta de Depósito a Plazo - Persona Natural
3	IMP-05	Voucher propuesto (formato nuevo)	4	MAT-02	Papel deglosable de dos cuerpos	158.23	0.77%	<b>Procedimiento B-5:</b> Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo
			5	MAT-04	Impresión en una hoja deglosable de dos cuerpos	1,197.38	5.80%	
<b>COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS:</b>						<b>20,645.10</b>	<b>100.00%</b>	

**Nota:** Se adjunta los formatos que ya no será utilizados en los procedimientos propuestos. Asimismo, se adjunta el motivo del desuso.

Formato actual	Estado	Motivo	Procedimiento
Constancia de Apertura - Cuentas de Ahorro (0,1)	Eliminado	Este formato será integrado en la Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural
Constancia de Afiliación - Tarjeta de Débito (0,1)	Eliminado	Este formato será integrado en la Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<b>Procedimiento N° A-8:</b> Afiliación de Tarjeta de Débito
Libreta de Ahorro	Eliminado	El Cliente efectuará el retiro con DOI o con Tarjeta de Débito	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural
Tarjeta de Registro de Firmas	Eliminado	Este formato será integrado en la Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<b>Procedimiento N° A-1:</b> Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural
Constancia de Apertura - Cuentas de Depósito a Plazo (0,1)	Eliminado	Este formato será integrado en la Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<b>Procedimiento N° A-5:</b> Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo - Con Efectivo
Cronograma de Abono de Intereses (original)	Eliminado	Este formato será integrado en la Constancia Unificada de Apertura - Cuenta de Depósito a Plazo (CUA) (0,1)	<b>Procedimiento N° A-5:</b> Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo - Con Efectivo
Comprobante de Activación - Depósito a Plazo (0,1)	Reemplazado	Este formato será reemplazado por el Voucher propuesto (formato nuevo), según consideraciones de Legal	<b>Procedimiento N° A-5:</b> Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo - Con Efectivo

*Elaboración: Propia*

- **Cuadro N° 7: Procedimientos de Apertura y Depósito en Cuentas CTS (Propuesto)**

IMPLEMENTOS			INSUMOS			Costo del Insumo (Soles/Año)	% Costo del Insumo	Procedimiento
Nº	Código Implemento	Nombre	Nº	Código del Insumo	Nombre			
1	IMP-03	Hoja Móvil (0,1)	1	MAT-02	Papel deglosable de dos cuerpos	43.44	11.67%	<b>Procedimiento N° 6:</b> Depósito en cuentas CTS - En Efectivo
			2	MAT-04	Impresión en una hoja deglosable de dos cuerpos	328.76	88.33%	
<b>COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS:</b>						<b>372.20</b>	<b>100.00%</b>	

**Nota:** Se adjunta los formatos que ya no será utilizados en los procedimientos propuestos. Asimismo, se adjunta el motivo del desuso.

Formato actual	Estado	Motivo	Procedimiento
Libreta de CTS	Eliminado	El Cliente efectuará el retiro con DOI o con Tarjeta de Débito (para esto la Cuenta CTS debió ser asociada a la Tarjeta de Débito)	<b>Procedimiento N° A-3:</b> Apertura de Cuenta CTS - Persona Natural

*Elaboración: Propia*

#### 8.4.2.7. Consolidado del Costo de los Implementos

Con base al Resumen de los Costos de los Implementos (punto 8.4.2.6), se presenta el **Consolidado** de los Costos de los Implementos utilizados para los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuentas (en el Año 2005), en el Cuadro siguiente:

Nº	Nº del Cuadro	Procedimiento	Costo del procedimiento (Soles / Año)	% Costo
1	Cuadro Nº 5	Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro – Persona Natural (Propuesto)	37.848,57	64.30%
2	Cuadro Nº 6	Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo – Persona Natural (Propuesto)	20.645,10	35.07%
3	Cuadro Nº 7	Apertura y Depósito en Cuenta CTS (Propuesto)	372,20	0,63%
<b>Costo de los <u>Implementos</u> de los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta (Soles / Año):</b>			<b>58.865,87</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Propia

#### 8.4.3. Costo del personal involucrado

##### 8.4.3.1. Personal Involucrado

Se presenta la persona involucrada en la ejecución de los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta.

Procedimiento	Persona involucrada
Apertura de Cuenta	Consultor de Negocios
Depósito en Cuenta	Recibidor/Pagador

##### 8.4.3.2. Costo del personal Consultor de Negocios

Se detalla los pasos para calcular el costo del personal Consultor de Negocios para **abrir** Cuentas.

a)	<u>Datos de entrada:</u>
----	--------------------------



- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Consultores de Negocios a nivel nacional: 80 Consultores de Negocios</li><li>• Sueldo de cada Consultor de Negocios: 1,500 Soles / Mes.Consultor</li></ul> |
|--|--|

**Nota:** los datos de entrada son los mismos utilizados en la medición del costo actual del personal Consultor de Negocios

b)	<p><u>Tiempo Total disponible por los 80 Consultores de Negocios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es el total de tiempo que disponen los 80 Consultores de Negocios para efectuar las funciones asignadas, entre las cuales se encuentra la función de apertura de cuentas.</li> </ul> $8 \frac{\text{Horas}}{\text{Día.Consultor}} \times 24 \frac{\text{días}}{\text{mes}} \times 11 \frac{\text{meses}}{\text{año}} \times 80 \text{ Consultores} = \mathbf{168,960 \text{ Horas}} \frac{\text{Año}}{\text{Año}}$ <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El horario de todo Consultor de negocios es de 8 Horas al día.</li> <li>✓ Un Mes tiene 24 días laborables.</li> <li>✓ Todo Consultor de Negocios labora 11 meses en el año, y un mes es utilizado para vacaciones (no labora, pero si recibe remuneración)</li> </ul>
c)	<p><u>Tiempo usado en abrir cuentas (por los 80 Consultores de Negocios):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es la parte del tiempo que los Consultores de Negocios utilizan en abrir cuentas.</li> <li>Para obtener el tiempo usado en abrir cuentas (Columna 3 del <b>Cuadro N° 10</b>):</li> </ul> $\begin{array}{l} \text{Tiempo usado} \\ \text{en abrir} \\ \text{Cuentas} \\ \text{(Horas/Año)} \\ \text{(Columna 3)} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Tiempo en} \\ \text{abrir una} \\ \text{cuentas} \\ \text{(Min/Cuenta)} \\ \text{(Columna 1)} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{N° de Cuentas} \\ \text{(Cuentas/Año)} \\ \text{(Columna 2)} \end{array} \times \frac{1 \text{ Hora}}{60 \text{ minutos}}$
d)	<p><u>Porcentaje del tiempo usado en abrir cuentas (por los 80 Consultores de Negocios):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es la relación entre el tiempo usado en abrir cuentas y el tiempo total disponible (por los 80 Consultores de Negocios)</li> <li>Para obtener el porcentaje indicado (Columna 4 del <b>Cuadro N° 8</b>):</li> </ul> $\begin{array}{l} \text{Porcentaje del tiempo} \\ \text{usado en abrir cuentas} \\ \text{(\%):} \end{array} = \frac{\begin{array}{l} \text{Tiempo usado en abrir cuentas} \\ \text{(Horas/Año) (punto c)} \end{array}}{\begin{array}{l} \text{Tiempo total disponible por los 80} \\ \text{Consultores de Negocio (Horas/Año)} \end{array}}$

	(Columna 4)	(punto b)																											
e)	<p><u>Tiempo usado en abrir cuenta por cada procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con base a la Columna 3 y 4 del <b>Cuadro N° 8</b>, se presenta el tiempo usado en abrir cuentas (Horas/Año) y el Porcentaje del tiempo usado en abrir cuentas (en %), para cada procedimiento:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">N°</th> <th rowspan="2">Código del procedimiento</th> <th rowspan="2">Procedimiento</th> <th>(Columna 3)</th> <th>(Columna 4)</th> </tr> <tr> <th>Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)</th> <th>Porcentaje de Tiempo usado en abrir cuenta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>B-1</td> <td>Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural</td> <td>6,263.15</td> <td>3.71%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>B-2</td> <td>Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural</td> <td>7,833.93</td> <td>4.64%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>B-3</td> <td>Apertura de Cuentas CTS</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>Apertura de Cuentas:</b></td> <td><b>14,097.09</b></td> <td><b>8.34%</b></td> </tr> </tbody> </table>		N°	Código del procedimiento	Procedimiento	(Columna 3)	(Columna 4)	Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)	Porcentaje de Tiempo usado en abrir cuenta	1	B-1	Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural	6,263.15	3.71%	2	B-2	Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural	7,833.93	4.64%	3	B-3	Apertura de Cuentas CTS	---	---	<b>Apertura de Cuentas:</b>			<b>14,097.09</b>	<b>8.34%</b>
N°	Código del procedimiento	Procedimiento				(Columna 3)	(Columna 4)																						
			Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)	Porcentaje de Tiempo usado en abrir cuenta																									
1	B-1	Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural	6,263.15	3.71%																									
2	B-2	Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural	7,833.93	4.64%																									
3	B-3	Apertura de Cuentas CTS	---	---																									
<b>Apertura de Cuentas:</b>			<b>14,097.09</b>	<b>8.34%</b>																									
f)	<p><u>Costo total de los 80 Consultores de Negocios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Costo Total de los 80 Consultores de Negocios es lo que el Banco paga al año por las funciones efectuadas por los 80 Consultores de Negocios.</li> </ul> <p style="text-align: center;"> <math>1,500 \text{ Soles} \times 80 \text{ Consultores} \times 12 \text{ Meses} = 1.440.000 \text{ Soles}</math> </p> <p style="text-align: center;"> <span style="margin-right: 100px;">Mes.Consultor</span> <span style="margin-right: 100px;">Año</span> <span>Año</span> </p>																												

g)

Costo de los 80 Consultores de Negocios en abrir Cuentas

- Para obtener el Costo del personal por cada proceso, se deberá PRORRATEAR el Costo Total de los 80 Consultores de Negocios (**punto f**) en función al Porcentaje del tiempo usado en abrir cuentas (**punto e**)

Nº	Código del procedimiento	Procedimiento	(punto e)	(punto f)	Costo de Consultor de Negocios, por cada procedimiento (Soles/Año)
			Porcentaje de Tiempo usado en abrir cuenta	Costo Total de los 80 Cosnultores de Negocios (Soles/Año)	
1	B-1	Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural	3.71%	1,440,000	53,379.14
2	B-2	Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural	4.64%		66,766.48
3	B-3	Apertura de Cuentas CTS	---		---
Costo del personal Consultor de Negocios, por cada procedimiento (Soles/Año):					<b>120,145.62</b>

Fuente: Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Fecha: Marzo 2006

Por tanto, el costo (propuesto) para el personal de Consultor de Negocios es de **120,145.62 Soles/Año** (tomando como referencia el año 2005)

• **Cuadro N° 8: Costo del Personal del Proceso de Apertura de Cuentas (Consultores de Negocio) – Propuesto**

NUMERO DE CONSULTORES DE NEGOCIO A NIVEL NACIONAL:  
TIEMPO TOTAL DISPONIBLE POR LAS 80 CAPTADORAS:

**80 CONSULTORES**  
**168,960 HORAS/AÑO**

**PROCEDIMIENTO N° B-1: APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO - PERSONA NATURAL**

(COL 1 x COL 2) / 60 COL 3 / 168,960

H.C.	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO			COL. 1	COL. 2	COL. 3	COL. 4
			NOMBRE PROCEDIMIENTO		TIPO DE CUENTA	TOTAL (Min/cuenta)	Nº de cuentas (Ctas/Año)	Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)	%Tiempo usado en abrir cuenta
			PRODUCTO	TIPO PERS.					
1	B-1	B-1-1	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	8.18	40,987	5,588.27	3.31%
2		B-1-2			MANCOMUNADA CONJUNTA	6.27	747	78.08	0.05%
3		B-1-3			MANCOMUNADA INDISTINTA	11.12	3,220	596.80	0.35%
							<b>44,954</b>	<b>6,263.15</b>	<b>3.71%</b>

**PROCEDIMIENTO N° B-2: APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO - PERSONA NATURAL**

H.C.	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO				COL. 1	COL. 2	COL. 3	COL. 4	
			NOMBRE PROCEDIMIENTO		TIPO DE CUENTA	CLASE DE CUENTA	TASA PREFERENCIAL	TOTAL (Min/cuenta)	Nº de cuentas	Tiempo usado en abrir cuenta (Hr/año)	%Tiempo usado en abrir cuenta
			PRODUCTO	TIPO PERS.							
5	B-2	B-2-1	APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.28	17,130	3,219.96	1.91%
6		B-2-2					CON TP 1ER NIV	16.89	3,211	903.99	0.54%
7		B-2-3					CON TP 2DO NIV	33.78	1,070	602.49	0.36%
8		B-2-4				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	13.83	3,404	784.53	0.46%
9		B-2-5					CON TP 1ER NIV	19.60	622	203.19	0.12%
10		B-2-6					CON TP 2DO NIV	36.29	124	74.99	0.04%
11		B-2-7			MANCOMUNADA CONJUNTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.68	3,155	614.41	0.36%
12		B-2-8					CON TP 1ER NIV	17.51	591	172.51	0.10%
13		B-2-9					CON TP 2DO NIV	34.18	197	112.24	0.07%
14		B-2-10				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	11.82	486	95.77	0.06%
15		B-2-11					CON TP 1ER NIV	17.27	88	25.33	0.01%
16		B-2-12					CON TP 2DO NIV	34.34	17	9.73	0.01%
17		B-2-13			MANCOMUNADA INDISTINTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	11.99	2,253	450.37	0.27%
18		B-2-14					CON TP 1ER NIV	17.30	422	121.70	0.07%
19		B-2-15					CON TP 2DO NIV	34.19	140	79.78	0.05%
20		B-2-16				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	16.93	972	274.33	0.16%
21		B-2-17					CON TP 1ER NIV	22.31	177	65.81	0.04%
22		B-2-18					CON TP 2DO NIV	39.12	35	22.82	0.01%
							<b>34,094</b>	<b>7,833.93</b>	<b>4.64%</b>		

**Nota:** No se considera tiempo de Apertura y Depósito en Cuenta CTS, debido a que dicha función será ejecutada por el JEFE DE OPERACIONES de la Agencia (según propuesta de Apertura / Depósito por PROCESO BATCH)

*Elaboración: Propia*

### 8.4.3.3. Costo del personal Recibidor/Pagador.

Se detalla los pasos para calcular el costo del personal Recibidor/Pagador para efectuar el **depósito en Cuentas**.

a)	<p><u>Datos de entrada:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Recibidores/Pagadores a nivel nacional: 102 Recibidores / Pagadores.</li> <li>• Sueldo de cada Consultor de Negocios: 800 Soles / Mes.RP</li> </ul> <p><b>Nota:</b> los datos de entrada son los mismos utilizados en la medición del costo actual del personal Consultor de Negocios</p>
b)	<p><u>Tiempo Total disponible por los 102 Recibidores/Pagadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el total de tiempo que disponen los 102 Recibidores/Pagadores para efectuar las funciones asignadas, entre las cuales se encuentra la función de depósito en cuentas.</li> </ul> <p>8 <u>Horas</u> x 24 <u>días</u> x 11 <u>meses</u> x 102 RPs = <b>215,424 Horas / Año</b>  Día.RP            mes            año</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El horario de todo Recibidor/Pagador es de 8 Horas al día.</li> <li>✓ Un Mes tiene 24 días laborables.</li> <li>✓ Todo Recibidor/Pagador labora 11 meses en el año, y un mes es utilizado para vacaciones (no labora, pero si recibe remuneración)</li> </ul>
c)	<p><u>Tiempo usado en depósito en cuenta (por los 102 Recibidores/Pagadores):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la parte del tiempo que los Recibidores/Pagadores utilizan en depositar en cuentas.</li> <li>• Para obtener el tiempo usado en depositar en cuentas (Columna 3 del <b>Cuadro N° 9</b>):</li> </ul> $\text{Tiempo usado en depositar} = \text{Tiempo en depositar en} \times \text{N}^\circ \text{ de Depósitos (Cuentas/Año)} \times \frac{1 \text{ Hora}}{60 \text{ minutos}}$

	<p>en Cuentas una cuenta (Horas/Año) (Min/Cuenta) <b>(Columna 3)</b> <b>(Columna 1)</b> <b>(Columna 2)</b></p>
d)	<p><u>Porcentaje del tiempo usado en depositar en cuentas (por los 102 Consultores de Negocios):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la relación entre el tiempo usado en depositar en cuentas y el tiempo total disponible (por los 102 Recibidores/Pagadores)</li> <li>• Para obtener el porcentaje indicado (Columna 4 del <b>Cuadro N° 9</b>):</li> </ul> $  \begin{array}{l}  \text{Porcentaje del tiempo} \\  \text{usado en depositar en} \\  \text{cuentas (\%):} \\  \textbf{(Columna 4)}  \end{array}  = \frac{\begin{array}{l} \text{Tiempo usado en depositar en cuentas} \\ \text{(Horas/Año) (punto b)} \end{array}}{\begin{array}{l} \text{Tiempo total disponible por los 102} \\ \text{Recibidores/Pagadores (Horas/Año)} \\ \textbf{(punto c)} \end{array}}  $



e)	<p><u>Tiempo usado en depositar en cuenta por cada procedimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con base a la Columna 3 y 4 del <b>Cuadro N° 11</b>, se presenta el tiempo usado en depositar en cuentas (Horas/Año) y el Porcentaje del tiempo usado en depositar en cuentas (en %), para cada procedimiento:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="534 398 1492 676"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Código del procedimiento</th> <th>Nombre del procedimiento</th> <th>Tiempo usado en depósito en cuentas (Hr/año)</th> <th>Porcentaje Tiempo usado en depósito en cuentas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>B-5</td> <td>Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo</td> <td>695.46</td> <td>0.32%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>B-6</td> <td>Depósito en cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo</td> <td>1,098.66</td> <td>0.51%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>B-7</td> <td>Depósito en cuenta CTS - En Efectivo</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td><b>1,794.13</b></td> <td><b>0.83%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Nº	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento	Tiempo usado en depósito en cuentas (Hr/año)	Porcentaje Tiempo usado en depósito en cuentas	1	B-5	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	695.46	0.32%	2	B-6	Depósito en cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo	1,098.66	0.51%	3	B-7	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	---	---				<b>1,794.13</b>	<b>0.83%</b>						
Nº	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento	Tiempo usado en depósito en cuentas (Hr/año)	Porcentaje Tiempo usado en depósito en cuentas																												
1	B-5	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	695.46	0.32%																												
2	B-6	Depósito en cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo	1,098.66	0.51%																												
3	B-7	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	---	---																												
			<b>1,794.13</b>	<b>0.83%</b>																												
f)	<p><u>Costo total de los 102 Recibidores/Pagadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Costo Total de los 102 Recibidores/Pagadores es lo que el Banco paga al año por las funciones efectuadas por los 102 Recibidores/Pagadores.</li> </ul> <p style="text-align: center;"> <math>800 \frac{\text{Soles}}{\text{Mes.RP}} \times 102 \text{ RPs} \times 12 \frac{\text{Meses}}{\text{Año}} = 979.200 \text{ Soles/Año}</math> </p>																															
g)	<p><u>Costo de los 80 Consultores de Negocios en abrir Cuentas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para obtener el Costo del personal por cada procedimiento, se deberá PRORRATEAR el Costo Total de los 102 Recibidores/Pagadores (<b>punto f</b>) en función al Porcentaje del tiempo usado en abrir cuentas (<b>punto e</b>)</li> </ul> <table border="1" data-bbox="526 1668 1492 1937"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Nº</th> <th rowspan="2">Código del procedimiento</th> <th rowspan="2">Procedimiento</th> <th>(punto e)</th> <th colspan="2">(punto f)</th> </tr> <tr> <th>Porcentaje Tiempo usado en depósito en cuenta</th> <th>Costo Total de los 102 RP (Soles/Año)</th> <th>Costo del personal RP por cada procedimiento (Soles/Año)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DEP-AHP-EFE</td> <td>Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo</td> <td>0.32%</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">979,200</td> <td>3,161.20</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>DEP-DPF-EFE</td> <td>Activación de Depósito a Plazo - En Efectivo</td> <td>0.51%</td> <td>4,993.92</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>DEP-CTS-EFE</td> <td>Depósito en cuenta CTS - En Efectivo</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>Costo del personal (Recibidor/Pagador) por cada procedimiento (Soles/Año):</b></td> <td><b>8,155.12</b></td> </tr> </tbody> </table>	Nº	Código del procedimiento	Procedimiento	(punto e)	(punto f)		Porcentaje Tiempo usado en depósito en cuenta	Costo Total de los 102 RP (Soles/Año)	Costo del personal RP por cada procedimiento (Soles/Año)	1	DEP-AHP-EFE	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	0.32%	979,200	3,161.20	2	DEP-DPF-EFE	Activación de Depósito a Plazo - En Efectivo	0.51%	4,993.92	3	DEP-CTS-EFE	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	---	---	<b>Costo del personal (Recibidor/Pagador) por cada procedimiento (Soles/Año):</b>					<b>8,155.12</b>
Nº	Código del procedimiento				Procedimiento	(punto e)	(punto f)																									
		Porcentaje Tiempo usado en depósito en cuenta	Costo Total de los 102 RP (Soles/Año)	Costo del personal RP por cada procedimiento (Soles/Año)																												
1	DEP-AHP-EFE	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	0.32%	979,200	3,161.20																											
2	DEP-DPF-EFE	Activación de Depósito a Plazo - En Efectivo	0.51%		4,993.92																											
3	DEP-CTS-EFE	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	---		---																											
<b>Costo del personal (Recibidor/Pagador) por cada procedimiento (Soles/Año):</b>					<b>8,155.12</b>																											

--	--

*Elaboración: Propia*

Por tanto, el costo (propuesto) para el personal de Recibidor/Pagador es de **8.155,12**  
**Soles/Año** (tomando como referencia el año 2005)

- Cuadro N° 9: Costo del Personal del Proceso de Depósito en Cuenta (Recibidores/Pagadores) - Propuesto

NÚMERO DE RECBIDORES/PAGADORES A NIVEL NACIONAL: 102 RPs  
 TIEMPO TOTAL DISPONIBLE POR LOS 102 RPs: 215,424 Horas/Año

Nº	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento	Tiempo observado		Nº De Depósitos (Depósitos / Año)	Tiempo usado en depósito en cuenta (Hr/Año)	%Tiempo usado en depósito en cuentas
			En seg.	En min			
1	B-5	Depósito en cuenta de Ahorro - En Efectivo	57	0.95	43,924	695.46	0.32%
2	B-6	Activación de Depósito a Plazo - En Efectivo	124	2.06	31,974	1,098.66	0.51%
3	B-7	Depósito en cuenta CTS - En Efectivo	---	---	---	---	---
					<b>75,898</b>	<b>1,794.13</b>	<b>0.83%</b>

*Elaboración: Propia*

#### 8.4.4. Hoja Consolidada: Costo de los Insumos y Personal.

Se presenta en el **Cuadro N° 10** el costo de los procedimientos (propuestos), que involucran los costos de los Implementos y del Personal (Consultor de Negocios y Recibidor/Pagador). Se observa que el costo propuesto de los procedimientos ascendería a **187,618.88 Soles al Año**.

**Cuadro N° 10**

<b>N°</b>	<b>Costos involucrados</b>	<b>Costo de los procedimientos (Soles/Año)</b>	<b>%</b>
1	Costo de los IMPLEMENTOS de los procedimientos de Apertura y Depósito (Soles/Año) ( <b>punto 8.4.2.7</b> )	58,865.87	31.45%
2	Costo del PERSONAL de los procedimientos de Apertura de Cuenta (Consultor de Negocios) ( <b>punto 8.4.3.2</b> )	120,145.62	64.19%
3	Costo del PERSONAL de los procedimientos de Depósito en Cuenta (Recibidor/Pagador) ( <b>punto 8.4.3.3</b> )	8,155.12	4.36%
	<b>Costo Total de los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta (Soles/Año):</b>	<b>187,166.61</b>	<b>100,00%</b>

*Elaboración: Propia*

## CAPÍTULO IX: CUMPLIMIENTOS DE LAS METAS ESPECÍFICAS

### 9.1. Objetivo del Capítulo

El presente capítulo deberá cumplir las metas específicas planteadas en el Capítulo sobre “Definición del Problema”. Estas metas específicas son las siguientes:

- **Meta 1:** Que la propuesta permita **Incrementar la Productividad:**
  - ✓ De la Apertura y Depósito en Cuentas de Ahorro – Persona Natural, en **35%**
  - ✓ De la Apertura y Depósito en Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural, en **25%**
  - ✓ De la Apertura / Depósito en Cuentas de CTS, en **25%**
  
- **Meta 2:** Que la propuesta permita **Incrementar las Captaciones de Depósitos:**
  - ✓ De las Cuentas de Ahorro – Persona Natural, en **35%**
  - ✓ De las Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural, en **45%**
  
- **Meta 3:** Que la propuesta permita **reducir en 25% el costo promedio** incurrido en la Apertura y Depósito en Cuentas (De Ahorro, Depósito a Plazo, CTS)

### 9.2. Incremento de la Productividad (Objetivo 1)

#### 9.2.1. Incremento de la Productividad para Cuentas de Ahorro y Depósito a Plazo

- Se presenta en el **Cuadro N° 1** (adjunto) el Incremento de la Productividad logrado con el Diseño Funcional y de Procesos Propuesto, para las Cuentas de Ahorro y Depósito a Plazo.
- La leyenda del Cuadro N° 1 es la siguiente:

N°	N° Columna	Cabecera de la columna	Descripción
1	Columna 1	Tiempo Total ACTUAL (Minutos/Cuenta)	Tiempo observado (en Minutos/Cuenta), resultado de la suma del tiempo Actual de Apertura y Depósito en Cuenta. Es obtenido del Cuadro “Consolidado de Tiempos Actuales Observados” (Capítulo V)
2	Columna 2	Tiempo Total PROPUESTO (Minutos/Cuenta)	Tiempo propuesto estimado (en Minutos/Cuenta), resultado de la suma del tiempo Propuesto de Apertura y Depósito en Cuenta. Es obtenido del Cuadro “Consolidado de Tiempos Propuestos” (Capítulo VIII)
3	Columna 3	Ahorro de Tiempo de Apertura y Depósito en Cuenta (Minutos/Cuenta)	Es la diferencia entre el Tiempo Propuesto y el Tiempo Observado (En Minutos/Cuenta). <b>3 = 1 – 2</b>
4	Columna 4	Número de Cuentas Abiertas ACTUAL (Cuentas/Año)	Número de Cuentas Abiertas en el Año 2005, por procedimiento, según estadística indicada en el Capítulo V.
5	Columna 5	Número de Cuentas Abiertas PROPUESTO (Cuentas/Año)	Número de Cuentas que podrían abrirse, considerando la mejora del tiempo obtenida con el diseño funcional y de procesos propuesto. <b>5 = ( 4 x 1 ) / 2</b>
6	Columna 6	Número de Cuentas Abiertas Adicionales (Cuentas/Año)	Es la diferencia entre el Número de Cuentas Abiertas Propuesta menos el número de Cuentas Abiertas Actuales. <b>6 = 5 – 4</b>
7	Columna 7	Incremento de la Productividad ( $\Delta$ Pd, en %)	Es la relación entre el Número de Cuentas Actuales y Propuestas. <b>7 = ( 5 – 4 ) / 4</b>

- Se presenta el Incremento de Productividad obtenido con las propuestas (**Cuadro N° 1**) Vs. Las Metas de Incremento de Productividad (indicadas en el punto 9.1 del presente Capítulo)

Producto	Incremento de Productividad para la Apertura y Depósito	Metas de Incremento de Productividad
----------	---	--------------------------------------

	( $\Delta$ Pd, en %)	( $\Delta$ Pd, en %)
<b>Cuentas de Ahorro</b>	38.19%	35%
<b>Cuentas de Depósito a Plazo</b>	29.96%	25%

- Según lo indicado en el punto anterior, se observa que los Incrementos de Productividad obtenidos (resultado de las propuestas) **superan** las Metas planteadas de Incremento de Productividad (indicadas en el punto 9.1 del presente Capítulo)



• **Cuadro N° 1: Incremento de la Productividad – Apertura y Depósito en Cuenta (AHO y DPF) – Actuales Vs. Propuestos**

**APERTURA (Procedimiento N° A-1) Y DEPOSITO (Procedimiento N° A-4) EN CUENTAS DE AHORRO - PERSONA NATURAL**

N°	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO			1	2	3 = 1 - 2	4	5 = (4 x 1) / 2	6 = 5 - 4	7 = (5 - 4) / 4
			NOMBRE PROCEDIMIENTO		TIPO DE CUENTA	ACTUAL	PROPUESTO	AHORRO DE TIEMPO	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIA	Δ Pd
			PRODUCTO	TIPO PERS.		Tiempo Ap+Dep ACTUAL (Min/Cuenta)	Tiempo Ap+Dep PROPUESTO (Min/Cuenta)	AHORRO DE TIEMPO Ap+Dep (Min/Cuenta)	Nº de cuentas abiertas ACTUAL (Cuentas/Año)	Nº de cuentas abiertas PROPUESTO (Cuentas/Año)	Nº Cuentas abiertas Adicionales (Cuentas/Año)	Incremento de la Productividad (en %)
1	A-1	A-1-1	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	12.63	9.13	3.50	40,987	56,703	15,716	38.34%
2		A-1-2			MANCOMUNADA CONJUNTA	8.55	7.22	1.33	747	885	138	18.46%
3		A-1-3			MANCOMUNADA INDISTINTA	17.00	12.07	4.93	3,220	4,534	1,314	40.81%
									<b>44,954</b>	<b>62,123</b>	<b>17,169</b>	<b>38.19%</b>

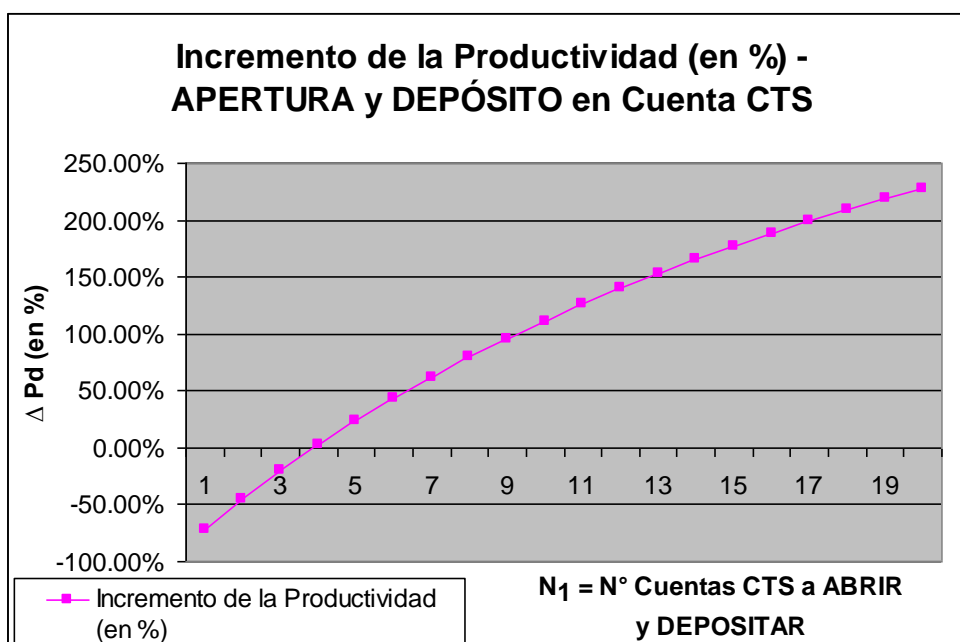
**APERTURA (Procedimiento N° A-2) Y DEPÓSITO (Procedimiento N° A-5) EN CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO - PERSONA NATURAL**

N°	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO				ACTUAL	PROPUESTO	AHORRO DE TIEMPO	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIA	Δ Pd		
			NOMBRE PROCEDIMIENTO		TIPO DE CUENTA	CLASE DE CUENTA	TASA PREFERENCIAL	Tiempo Ap+Dep ACTUAL (Min/Cuenta)	Tiempo Ap+Dep PROPUESTO (Min/Cuenta)	AHORRO DE TIEMPO Ap+Dep (Min/Cuenta)	Nº de cuentas abiertas ACTUAL (Cuentas/Año)	Nº de cuentas abiertas PROPUESTO (Cuentas/Año)	Nº Cuentas abiertas Adicionales (Cuentas/Año)	Incremento de la Productividad (en %)	
			PRODUCTO	TIPO PERS.											
4	A-2	A-2-1	APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO	PERSONA NATURAL	Individual	Al Vencimiento	Sin TP	15.94	13.34	2.60	17,130	20,471	3,341	19.50%	
5		A-2-2				Con TP 1er Niv	26.00	18.95	7.05	3,211	4,405	1,194	37.18%		
6		A-2-3				Con TP 2do Niv	57.03	35.85	21.19	1,070	1,702	632	59.10%		
7		A-2-4				Renta Periódica	Sin TP	25.18	15.89	9.29	3,404	5,394	1,990	58.45%	
8		A-2-5				Con TP 1er Niv	35.26	21.66	13.60	622	1,012	390	62.76%		
9		A-2-6				Con TP 2do Niv	67.78	38.35	29.43	124	219	95	76.74%		
10		A-2-7			Mancomunada Conjunta	Al Vencimiento	Sin TP	16.35	13.75	2.61	3,155	3,753	598	18.95%	
11		A-2-8			Con TP 1er Niv	26.70	19.58	7.12	591	806	215	36.38%			
12		A-2-9			Con TP 2do Niv	55.80	36.25	19.56	197	303	106	53.96%			
13		A-2-10			Renta Periódica	Sin TP	21.19	13.89	7.30	486	742	256	52.60%		
14		A-2-11			Con TP 1er Niv	31.10	19.33	11.77	88	142	54	60.88%			
15		A-2-12			Con TP 2do Niv	62.87	36.41	26.47	17	29	12	72.70%			
16		A-2-13			Mancomunada Indistinta	Al Vencimiento	Sin TP	16.63	14.06	2.57	2,253	2,665	412	18.30%	
17		A-2-14			Con TP 1er Niv	26.45	19.37	7.08	422	576	154	36.56%			
18		A-2-15			Con TP 2do Niv	56.18	36.25	19.93	140	217	77	54.97%			
19		A-2-16			Renta Periódica	Sin TP	29.73	19.00	10.74	972	1,521	549	56.53%		
20		A-2-17			Con TP 1er Niv	39.99	24.37	15.62	177	290	113	64.12%			
21		A-2-18			Con TP 2do Niv	71.80	41.18	30.62	35	61	26	74.35%			
									<b>34,094</b>	<b>44,310</b>	<b>10,216</b>	<b>29.96%</b>			

*Elaboración: Propia*

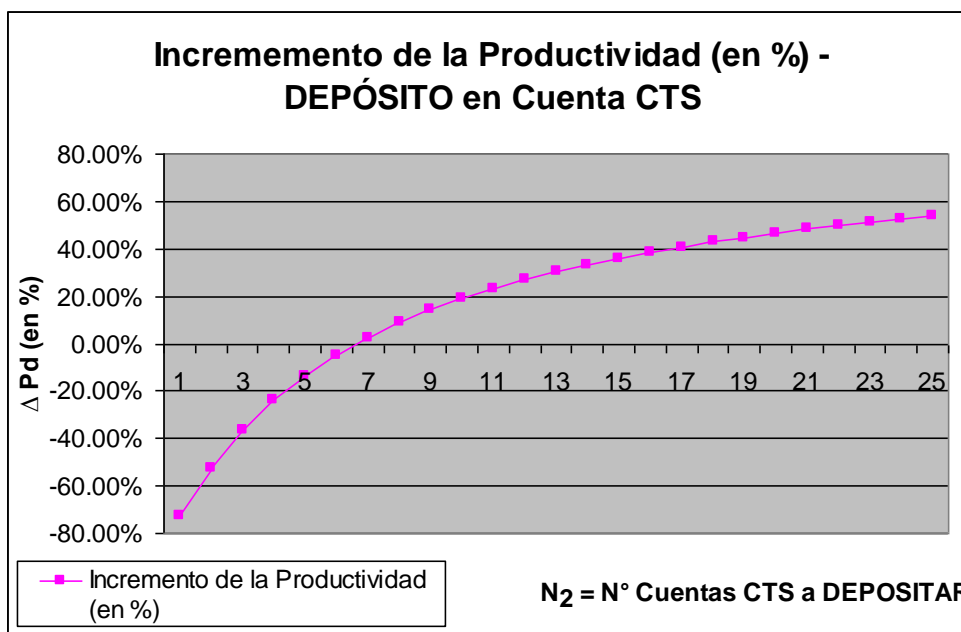
## 9.2.2. Incremento de la Productividad para Cuentas CTS

- Deberá medirse la Productividad en la Apertura / Depósito en Cuentas CTS, según los siguientes casos:
  - ✓ Al ABRIR y DEPOSITAR en Cuentas CTS
  - ✓ Al DEPOSITAR en Cuentas CTS
- Con base a lo indicado en el punto anterior, se presenta el Incremento de la Productividad logrado con las propuestas, para la Apertura/Depósito en Cuentas CTS:
  - ✓ Cuadro 2: Incremento de la Productividad – APERTURA y DEPÓSITO en Cuenta CTS – Actual Vs. Propuesto.
  - ✓ Cuadro 3: Incremento de la Productividad –DEPÓSITO en Cuenta CTS – Actual Vs. Propuesto.
- **Del Cuadro N° 2** (Apertura y Depósito en Cuenta CTS), se observa:
  - ✓ Que el Incremento de Productividad se presenta a partir de **4 Cuentas CTS a ABRIR y DEPOSITAR**.
  - ✓ Que a mayor número de Cuentas CTS a ABRIR y DEPOSITAR, mayor será el Incremento de Productividad.





- **Del Cuadro N° 3** (Depósito en Cuentas CTS), se observa:
  - ✓ Que el Incremento de Productividad se presenta a partir de **7 Cuentas CTS a DEPOSITAR**.
  - ✓ Que a mayor número de Cuentas CTS a ABRIR y DEPOSITAR, mayor será el Incremento de Productividad.



*Elaboración: Propia*

- Se presenta el Incremento de Productividad obtenido con las propuestas (Cuadro N° 2 y Cuadro N° 3, respectivamente) Vs. Las Metas de Incremento de Productividad (indicadas en el punto 9.1 del presente Capítulo)

<b>Producto CTS</b>	<b>Incremento de Productividad para la Apertura / Depósito en Cuentas CTS (Δ Pd, en %)</b>	<b>Metas de Incremento de Productividad (Δ Pd, en %)</b>
<b>Apertura y Depósito en Cuentas CTS (Fuente: Cuadro N° 2)</b>	Más de 43.32% (al Abrir y Depositar más de 6 a más Cuentas CTS)	25%
<b>Depósito en Cuentas CTS (Fuente: Cuadro N° 3)</b>	Más de 26.95% (al Depósito en más de 12 Cuentas CTS)	25%

- Según lo indicado en el punto anterior, se observa que los Incrementos de Productividad obtenidos (resultado de las propuestas) **superan** las Metas planteadas de Incremento de Productividad (indicada en el punto 9.1 del presente Capítulo)

### 9.2.3. Logro de la Meta 1

- En el punto 9.2.1 se demuestra que el Incremento de la Productividad para Apertura y Depósito en Cuentas de Ahorro ( $\Delta Pd=38.19\%$ ) y Depósito a Plazo ( $\Delta Pd=29.96\%$ ), superó las Metas planteadas ( $\Delta Pd=35\%$  para Ahorro, y  $\Delta Pd=25\%$  para Depósito a Plazo); y,
- En el punto 9.2.2. se demuestra que el Incremento de la Productividad para la Apertura/Depósito en Cuentas CTS, superó también las Metas planteadas (25%)
- Por tanto, se demuestra que **la Meta 1 fue cumplida con éxito.**

• **Cuadro N° 2: Incremento de la Productividad – APERTURA y DEPÓSITO en Cuenta CTS – Actuales Vs. Propuestos**

	( 1 )	( 2 )	(3) = Inversa de (1)	(4) = Inversa de (2)	5 = (4 - 3) / 3
	TIEPO DE CICLO ACTUAL	TIEMPO DE CICLO PROPUESTO	Número de cuentas CTS ACTUAL de Apertura y Depósito	Número de cuentas CTS PROPUESTO de Apertura y Depósito	Δ Pd
Nº de Cuentas a Abrir y Depositar (N1)	161 x N1 (Segundos/Cuenta)	542 + 22 x N1 (Segundos/Cuenta)	1 / ( 161 x N1 ) (Cuentas/Segundo)	1 / ( 542 + 22 x N1 ) (Cuentas/Segundo)	Incremento de la Productividad (en %)
1	161	564	0.00621118	0.00177305	-71.45%
2	322	586	0.00310559	0.001706485	-45.05%
3	483	608	0.002070393	0.001644737	-20.56%
4	644	630	0.001552795	0.001587302	2.22%
5	805	652	0.001242236	0.001533742	23.47%
6	966	674	0.001035197	0.00148368	43.32%
7	1,127	696	0.000887311	0.001436782	61.93%
8	1,288	718	0.000776398	0.001392758	79.39%
9	1,449	740	0.000690131	0.001351351	95.81%
10	1,610	762	0.000621118	0.001312336	111.29%
11	1,771	784	0.000564653	0.00127551	125.89%
12	1,932	806	0.000517598	0.001240695	139.70%
13	2,093	828	0.000477783	0.001207729	152.78%
14	2,254	850	0.000443656	0.001176471	165.18%
15	2,415	872	0.000414079	0.001146789	176.95%
16	2,576	894	0.000388199	0.001118568	188.14%
17	2,737	916	0.000365364	0.001091703	198.80%
18	2,898	938	0.000345066	0.001066098	208.96%
19	3,059	960	0.000326904	0.001041667	218.65%
20	3,220	982	0.000310559	0.00101833	227.90%



• **Cuadro N° 3: Incremento de la Productividad – DEPÓSITO en Cuenta CTS – Actuales Vs. Propuestos**

N° de Cuentas a Depositar (N2)	(1)	(2)	(3) = Inversa de (1)	(4) = Inversa de (2)	5 = (4 - 3) / 3
	TIEPO DE CICLO ACTUAL ( 42 x N2 ) segundos	TIEMPO DE CICLO PROPUESTO ( 133 + 22 x N2 ) segundos	Número de cuentas CTS ACTUAL de Depósito 1 / ( 42 x N2 ) (Cuentas/Segundo)	Número de cuentas CTS PROPUESTO de Depósito 1 / (133 + 22 x N2 ) (Cuentas/Segundo)	Δ Pd Incremento de la Productividad (en %)
1	42	155	0.023809524	0.006451613	-72.90%
2	84	177	0.011904762	0.005649718	-52.54%
3	126	199	0.007936508	0.005025126	-36.68%
4	168	221	0.005952381	0.004524887	-23.98%
5	210	243	0.004761905	0.004115226	-13.58%
6	252	265	0.003968254	0.003773585	-4.91%
7	294	287	0.003401361	0.003484321	2.44%
8	336	309	0.00297619	0.003236246	8.74%
9	378	331	0.002645503	0.003021148	14.20%
10	420	353	0.002380952	0.002832861	18.98%
11	462	375	0.002164502	0.002666667	23.20%
12	504	397	0.001984127	0.002518892	26.95%
13	546	419	0.001831502	0.002386635	30.31%
14	588	441	0.00170068	0.002267574	33.33%
15	630	463	0.001587302	0.002159827	36.07%
16	672	485	0.001488095	0.002061856	38.56%
17	714	507	0.00140056	0.001972387	40.83%
18	756	529	0.001322751	0.001890359	42.91%
19	798	551	0.001253133	0.001814882	44.83%
20	840	573	0.001190476	0.001745201	46.60%
21	882	595	0.001133787	0.001680672	48.24%
22	924	617	0.001082251	0.001620746	49.76%
23	966	639	0.001035197	0.001564945	51.17%
24	1,008	661	0.000992063	0.001512859	52.50%
25	1,050	683	0.000952381	0.001464129	53.73%

### 9.3. Incremento (estimado) de las captaciones en cuentas (Objetivo 2)

#### 9.3.1. Incremento de las Captaciones para Cuentas de Ahorro y Depósito a Plazo

- Se presenta en el **Cuadro N° 4** (adjunto) el incremento (estimado) de la productividad logrado con el Diseño Funcional y de Procesos propuesto.
- La leyenda del Cuadro N° 4 es la siguiente:

N°	N° Columna	Cabecera de la columna	Descripción
1	Columna 8 (1)	Saldo Mínimo por Cuenta Abierta (Soles/Cuenta)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el monto a depositar, como mínimo exigible, en cada tipo de Cuenta. Los saldos mínimos exigibles, por cada Cuenta, son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para una Cuenta de Ahorro, el saldo mínimo es de 150 Soles en la Cuenta.</li> <li>✓ Para una Cuenta de Depósito a Plazo sin tasa Preferencial, el saldo mínimo es de 500 Soles en la Cuenta.</li> <li>✓ Para una Cuenta de Depósito a Plazo con Tasa Preferencial 1er Nivel, el saldo mínimo es de 25,000 Soles en la Cuenta</li> <li>✓ Para una Cuenta de Depósito a Plazo con Tasa Preferencial 2do Nivel, el saldo mínimo es de 50,000 Soles en la Cuenta</li> </ul> </li> <li>• <b>Nota:</b> las cantidades anteriores están indicadas en el Tarifario del Banco, y pueden ser sujetas a variación.</li> </ul>
2	Columna 9 (2)	Depósito por el Número de Cuentas Abiertas (Soles/Año)	Es el depósito recibido por el Banco por todas las Cuentas Abiertas en la Columna 4 (Número de Cuentas Abiertas ACTUAL). <b>9 = 8 x 4</b>

3	Columna 10	Depósito por el Número de Cuentas Abiertas PROPUESTO (Soles/Año)	Es el depósito que podría ser recibido por el Banco, por todas las Cuentas Abiertas en la Columna 5 (Número de Cuentas Abiertas PROPUESTO). $10 = 8 \times 5$
4	Columna 11	Incremento de las Captaciones (Soles/Año)	Es el Incremento de la Captación, resultado de la mejora en el Tiempo propuesto por las mejoras planteadas. $11 = 10 - 9$

**Nota:**

- (1) En la Columna 8 se utiliza el dato de depósito mínimo exigible por cada tipo de cuenta, debido a por un tema de confidencialidad en indicar el dato **real** de las captaciones por cada tipo de cuenta.
  - (2) En la Columna 9, se asume que todas las Cuentas Abiertas son en tipo de moneda Soles.
- Se presenta el Incremento de las Captaciones, obtenido con las propuestas (**Cuadro N° 4**) Vs. Las Metas de Incremento de Productividad (indicadas en el punto 9.1 del presente Capítulo)

Producto	Incremento de Captaciones, para la Apertura y Depósito ( $\Delta$ Pd, en %)	Metas de Incremento de Productividad ( $\Delta$ Pd, en %)
Cuentas de Ahorro	38.19%	35%
Cuentas de Depósito a Plazo	47.16%	45%

- Según lo indicado en el punto anterior, se observa que los Incrementos de Captaciones obtenidos (resultado de las propuestas) **superan** las Metas planteadas de Incremento de Captaciones (indicadas en el punto 9.1 del presente Capítulo)

**9.3.2. Logro de la Meta 2**

- En el punto 9.3.1 se demuestra que el Incremento de la Productividad para Apertura y Depósito en Cuentas de Ahorro ( $\Delta$  Pd=38.19%) y Depósito a Plazo ( $\Delta$  Pd=47.16%), superó las Metas planteadas ( $\Delta$  Pd=35% para Ahorro, y  $\Delta$  Pd=45% para Depósito a Plazo)

- Por tanto, se demuestra que **la Meta 2 fue cumplida con éxito.**

• **Cuadro N° 4: Incremento de Captaciones – Apertura y Depósito en Cuenta (AHO y DPF) – Actuales Vs. Propuestos**

**APERTURA (Procedimiento N° 1) Y DEPÓSITO (Procedimiento N° 4) EN CUENTAS DE AHORRO - PERSONA NATURAL**

						8	9 = 8 x 4	10 = 8 x 5	11 = 10 - 9	
						DEPÓSITO MÍN.	DEP. ACTUAL	DEP. PROPUESTO	INCREMENTO	
N°	H.C.	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO		TIPO DE CUENTA	Depósito mínimo por Cuenta abierta (Soles/Cuenta)	Depósito por el N° de Cuentas abiertas ACTUAL (Soles/Año)	Depósito por el N° de Cuentas abiertas PROPUESTO (Soles/Año)	Incremento Captaciones (Soles/Año)
				Nombre del procedimiento	Producto					
1	1	A-1	A-1-1	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	150	6,148,050	8,505,519	2,357,469
2	2		A-1-2			MANCOMUNADA CONJUNTA	150	112,050	132,739	20,689
3	3		A-1-3			MANCOMUNADA INDISTINTA	150	483,000	680,117	197,117
								<b>6,743,100</b>	<b>9,318,376</b>	<b>2,575,276</b>
								<b>Incremento: ( 10 - 9 ) / 9 :</b>		<b>38.19%</b>

**APERTURA (Procedimiento N° 2) Y DEPOSITO (Procedimiento N° 5) EN CUENTAS DE DEPOSITO A PLAZO - PERSONA NATURAL**

						DEPÓSITO MÍN.	DEP. ACTUAL	DEP. PROPUESTO	INCREMENTO				
N°	H.C.	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO SUB-PROCED.	NOMBRE DEL SUB-PROCEDIMIENTO			TIPO DE CUENTA	CLASE DE CUENTA	TASA PREFERENCIAL	Depósito mínimo por Cuenta abierta (Soles/Cuenta)	Depósito por el N° de Cuentas abiertas ACTUAL (Soles/Año)	Depósito por el N° de Cuentas abiertas PROPUESTO (Soles/Año)	Incremento Captaciones (Soles/Año)
				Nombre del procedimiento	Producto	Tipo persona							
4	4	A-2	A-2-1	APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO	PERSONA NATURAL	INDIVIDUAL	AL VENCIMIENTO	SIN TP	500	8,565,000	10,235,410	1,670,410	
5	5		A-2-2					CON TP 1ER NIV	25,000	80,275,000	110,120,471	29,845,471	
6	6		A-2-3					CON TP 2DO NIV	50,000	53,500,000	85,119,252	31,619,252	
7	7		A-2-4				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	500	1,702,000	2,696,886	994,886	
8	8		A-2-5					CON TP 1ER NIV	25,000	15,550,000	25,309,826	9,759,826	
9	9		A-2-6					CON TP 2DO NIV	50,000	6,200,000	10,957,582	4,757,582	
10	10		A-2-7			MANCOMUNADA CONJUNTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	500	1,577,500	1,876,513	299,013	
11	11		A-2-8					CON TP 1ER NIV	25,000	14,775,000	20,150,358	5,375,358	
12	12		A-2-9					CON TP 2DO NIV	50,000	9,850,000	15,165,204	5,315,204	
13	13		A-2-10				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	500	243,000	370,815	127,815	
14	14		A-2-11					CON TP 1ER NIV	25,000	2,200,000	3,539,271	1,339,271	
15	15		A-2-12					CON TP 2DO NIV	50,000	850,000	1,467,911	617,911	
16	16		A-2-13			MANCOMUNADA INDISTINTA	AL VENCIMIENTO	SIN TP	500	1,126,500	1,332,698	206,198	
17	17		A-2-14					CON TP 1ER NIV	25,000	10,550,000	14,407,165	3,857,165	
18	18		A-2-15					CON TP 2DO NIV	50,000	7,000,000	10,848,209	3,848,209	
19	19		A-2-16				RENTA PERIÓDICA	SIN TP	500	486,000	760,725	274,725	
20	20		A-2-17					CON TP 1ER NIV	25,000	4,425,000	7,262,149	2,837,149	
21	21		A-2-18					CON TP 2DO NIV	50,000	1,750,000	3,051,133	1,301,133	
								<b>220,625,000</b>	<b>324,671,579</b>	<b>104,046,579</b>			
								<b>Incremento: ( 10 - 9 ) / 9 :</b>		<b>47.16%</b>			

## 9.4. Reducción de los Costos Involucrados en Abrir/Depositar Cuentas (Objetivo 3)

### 9.4.1. Costos involucrados

- Los costos Actuales y Propuestos, incurridos en los procedimientos de Apertura y Depósito en Cuenta, son los siguientes:
  - ✓ Costo (Actual y Propuesto) de los Implementos utilizados
  - ✓ Costo (Actual y Propuesto) del Personal Involucrado (Consultor de Negocios y Recibidor/Pagador)
- Por tanto, se presenta los siguientes cuadros:
  - ✓ **Cuadro N° 5:** Costo de los Implementos en Apertura y Depósito en Cuenta – Actual Vs. Propuesto.
  - ✓ **Cuadro N° 6:** Costo del Personal Consultor de Negocios (para Apertura de Cuentas) – Actual VS. Propuesto.
  - ✓ **Cuadro N° 7:** Costo del Personal Recibidor/Pagador (para Depósito en Cuentas) – Actual VS. Propuesto.

### 9.4.2. Consolidado de Costos – Apertura y Depósito en Cuenta

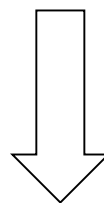
- En el **Cuadro N° 8**, se presenta el Consolidado de los Costos – Apertura y Depósito en Cuentas, considerando los costos Actuales Vs. Propuestos. Esta información es obtenida consolidando los Cuadros N° 5, N° 6 y N° 7.

### 9.4.3. Logro de la Meta 3

- En el punto 9.4.2 se demuestra que los Costos involucrados al Abrir y Depositar en Cuentas (de Ahorro, Depósito a Plazo y CTS), se reducen con las propuestas, de **253,723.85 Soles/Año** a **187,166.61 Soles/Año**, es decir se obtiene una **reducción de costos de 26%**, el cual supera al 25% establecido como Meta.
- Por tanto, se demuestra que **la Meta 3 fue cumplida con éxito.**

- Cuadro N° 5: Costo de los Implementos en Apertura y Depósito en Cuenta – Actual Vs. Propuesto

		1	2	3 = ( 1 - 2 ) / 1
		ACTUAL	PROPUESTO	%
N°	Nombre del Procedimiento	Costo Actual de los Implementos (Soles/Año)	Costo Propuesto de los Implementos (Soles/Año)	Reducción Porcentual del Costo (en %)
1	Apertura y Depósito en Cuenta de Ahorro Persona Natural	46,170.64	37,848.57	18%
2	Apertura y Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo - Persona Natural	32,809.74	20,645.10	37%
3	Apertura y Depósito en Cuentas CTS	1,190.96	372.20	69%
		<b>80,171.34</b>	<b>58,865.87</b>	<b>27%</b>



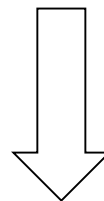
Datos obtenidos del punto 5.4.3.7.- Consolidado del Costo de los Implementos



Datos obtenidos del punto 8.4.2.7.- Consolidado del Costo de los Implementos

- Cuadro N° 6: Costo del Personal Consultor de Negocios (para Apertura de Cuentas) – Actual Vs. Propuesto

		1	2	3 = ( 1 - 2 ) / 1
		ACTUAL	PROPUESTO	%
N°	Nombre del Procedimiento	Costo Actual del CONSULTOR DE NEG. (Soles/Año)	Costo Propuesto del CONSULTOR DE NEG. (Soles/Año)	Reducción Porcentual del Costo (en %)
1	Apertura de Cuentas de Ahorro – Persona Natural	76,157.28	53,379.14	30%
2	Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo – Persona Natural	79,752.98	66,766.48	16%
3	Apertura de Cuentas CTS <sup>(1)</sup>	2,638.92	0.00	100%
		<b>158,549.18</b>	<b>120,145.62</b>	<b>24%</b>





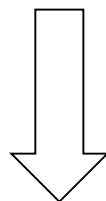
Datos obtenidos del punto  
5.4.4.2.- Costo del Personal  
Consultor de Negocios,  
punto g (Costos Actuales)

Datos obtenidos del punto  
8.4.3.2.- Costo del Personal  
Consultor de Negocios,  
punto g (Costos

(1) Como con la Propuesta, la Apertura y el Depósito será efectuado por el Jefe de Operaciones (por proceso batch), NO se considera el Costo del Personal Consultor de Negocios en abrir Cuentas CTS.  
*Elaboración: Propia*

• Cuadro N° 7: Costo del Personal Recibidor/Pagador (para Depósito en Cuentas) – Actual Vs. Propuesto

		1	2	3 = ( 1 - 2 ) / 1
		ACTUAL	PROPUESTO	%
N°	Procedimiento	Costo Actual del RECIBIDOR/PAGADOR (Soles/Año)	Costo Propuesto del RECIBIDOR/ PAGADOR (Soles/Año)	Reducción Porcentual del Costo (en %)
1	Depósito en Cuenta de Ahorro - En Efectivo	3,161.20	3,161.20	0%
2	Depósito en Cuenta de Depósito a Plazo - En Efectivo	11,340.27	4,993.92	56%
3	Depósito en Cuentas CTS - En Efectivo (2)	501.85	0.00	100%
		<b>15,003.32</b>	<b>8,155.12</b>	<b>46%</b>



Datos obtenidos del punto 5.4.4.3.- Costo del Personal Recibidor / Pagador, punto



Datos obtenidos del punto 8.4.3.3.- Costo del Personal Recibidor / Pagador, punto

(2) Como con la Propuesta, la Apertura y el Depósito será efectuado por el Jefe de Operaciones (por proceso batch), NO se considera el Costo del Personal

Recibidor / Pagador en depositar en Cuentas CTS.

*Elaboración: Propia*

- Cuadro N° 8: Consolidado de los Costos – Apertura y Depósito en Cuentas – Actual Vs. Propuesto

		1	2	3 = ( 1 - 2 ) / 1
N°	RUBRO DEL COSTO	COSTO ACTUAL (Soles/Año)	COSTO PROPUESTO (Soles/Año)	Reducción Porcentual del Costo (en %)
1	Costo de los IMPLEMENTOS de APERTURA y DEPÓSITO en Cuenta <sup>(1)</sup>	80,171.34	58,865.87	27%
2	Costo del Personal CONSULTOR DE NEGOCIOS (para la APERTURA DE Cuentas) <sup>(2)</sup>	158,549.18	120,145.62	24%
3	Costo del Personal RECIBIDOR/PAGADOR (Para DEPÓSITO en Cuenta) <sup>(3)</sup>	15,003.32	8,155.12	46%
		<b>253,723.85</b>	<b>187,166.61</b>	<b>26%</b>

- (1) Datos obtenidos del Cuadro N° 5 “Costo de los Implementos en Apertura y Depósito en Cuenta - Actual Vs. Propuesto”.
- (2) Datos obtenidos del Cuadro N° 6 “Costo del Personal Consultor de Negocios (para Apertura de Cuentas) – Actual Vs. Propuesto”.
- (3) Datos obtenidos del Cuadro N° 7 “Costo del Personal Recibidor / Pagador (para Depósito en Cuenta) – Actual vs. Propuesto”.

*Elaboración: Propia*

## 9.5. Recuperación de la Inversión

### 9.5.1. Tiempos de actividades de Puesta en Marcha

Con base al Plan de Puesta en Marcha (punto 7.9.3), se detalla los tiempos y responsables de la Puesta en Marcha

Núm.	Actividad de Puesta en Marcha	Tiempo estimado de ejecución	Responsables
1	Diseño y Propuesta Funcional y de Procesos	2 meses	• Equipo de Organización y Métodos
2	Desarrollo de Sistemas según documento de Propuesta (Equipo de Tecnología)	6 meses	• Equipo de Tecnología
3	Simulacros para llegar al error cero (pruebas unitarias e integrales)	2 meses	• Equipo de Tecnología • Usuarios certificadores
4	Capacitación de Personal Involucrado	2 meses	• Capacitadores
5	Plan Piloto	1 mes	• Equipo de Tecnología

### 9.5.2. Costo por Responsable

- Con base al cuadro anterior, se obtiene el tiempo de ejecución asignado a cada responsable, así como el costo total de los responsables involucrados

Núm.	Responsable	Tiempo total estimado	Integrantes	Costo unit. (Soles/Mes)	Costo por tiempo total
1	Equipo de Organización y Métodos	2 meses	1 Jefe de Métodos	5,000	10,000
			2 Analistas de Métodos	3,000	12,000
2	Equipo de Tecnología	9 meses	1 Jefe de Proyecto	5,000	45,000
			2 Analistas Programadores	3,000	54,000
3	Capacitadores	2 meses	2 Capacitadores	3,000	12,000

**Costo Total para Inicio y Puesta en Marcha del Proyecto = S/. 133,000**

- Por tanto, la inversión a realizar en el Plan de Inicio y Puesta en Marcha asciende a **S/. 133,000**

### 9.5.3. Recupero de la Inversión

- Una vez obtenidos los siguientes datos:
  - ✓ Total Inversión = S/. 133,000 (del punto 9.5.2 sobre “Costo por Responsable”), y
  - ✓ Ahorro de Costos de Apertura y Depósito en Cuenta = S/. 66,557 (del punto 9.4.3 sobre “Reducción de los Costos involucrados en Abrir/depositar Cuentas”)
- Se obtiene el plazo en el cual se recuperará la Inversión en Inicio y Puesta en Marcha =  
$$(S/. 133,000) / (S/. 66,557) = \underline{\mathbf{2 \text{ años}}}$$
- Cabe señalar que ésta inversión también ofrece beneficios adicionales (además del ahorro monetario de costos de implementos y de personal), los cuales son el aumento de la productividad en los procesos y el aumento de la capacidad del Banco para lograr mayores captaciones. Ambos puntos fueron establecidos como metas y cumplidos, según lo detallado en el presente Capítulo.

## **CONCLUSIONES**

1. Una vez implementadas las propuestas de mejora planteadas, se logrará la reducción anual de los costos de los implementos y del personal (Consultor de Negocios y Recibidores/Pagadores) en 26% (de S/. 253,723.85 a S/. 187,166.61), lo cual representará un ahorro anual muy favorable para el Banco de S/. 66,557.24.
2. Con base al ahorro conseguido por el Banco (S/. 66,557.24 al año) y según el monto de la Inversión en el Plan de Puesta en Marcha del Proyecto (S/. 133,000), se estima que será recuperada dicha inversión en 2 años, a partir de la implementación y puesta en marcha del proyecto. Durante el tiempo que transcurra después de los 2 años (plazo en que terminó de autofinanciarse el proyecto), el Banco conseguirá ahorros de S/. 66,557.24 anual.
3. Se logra reducir el costo anual de los implementos en 27% (de S/. 80,171.34 a S/. 58,865.87). Ésta reducción de costos es resultado se basa en la unificación de la variedad de los formatos utilizados actualmente, pasando al uso de la Constancia Unificada (de Ahorros y de Depósito a Plazo), eliminando la gran variedad de formatos utilizados.
4. Se logra reducir el costo anual del personal Consultor de Negocios en 24% (de S/. 158,549.18 a S/. 120,145.62), y se logra reducir el costo anual del personal Recibidor/Pagador en 88% (de S/. 15,003.32 a S/. 1,794,13) . Ésta reducción de costos se basa en la reducción del porcentaje de tiempo utilizado del personal en abrir y depositar en cuentas. Se conserva la misma cantidad de personas en los puestos.
5. Se reduce el tiempo unitario en Apertura de Cuentas de Ahorro, logrando en la Apertura de Cuentas de Ahorro Individuales un ahorro de 3.50 minutos (de 11.68 minutos a 8.18 minutos), para la Apertura de Cuentas de Ahorro – Mancomunadas Conjuntas se logra un ahorro de 1.33 minutos (de 7.60 minutos a 6.27 minutos), y se obtiene para la Apertura de Cuentas de Ahorros – Mancomunada Indistinta un ahorro de 4.93 minutos (de 16.05 minutos a 11.12 minutos)
6. Se reduce significativamente el tiempo unitario en Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo con Solicitud de Tasa Preferencial al 1er Nivel, pasando de un rango de 21.32 a 35.31 minutos a una situación propuesta que se estima entre los 16.89 a 22.31 minutos



7. Se reduce significativamente el tiempo unitario en Apertura de Cuentas de Depósito a Plazo con Solicitud de Tasa Preferencial al 2do Nivel, pasando de un rango de 51.12 a 67.12 minutos, a un rango propuesto que se estima entre los 33.78 a 39.12 minutos
8. Se reduce significativamente el tiempo unitario en Solicitud de Tasa Preferencial al 1er Nivel, pasando de un promedio de 9.50 minutos a un tiempo estimado de 5 minutos. Y la reducción de tiempo unitario en Solicitud de Tasa Preferencial al 2do Nivel pasa de un promedio de 40 minutos a un tiempo estimado de 22 minutos. Básicamente, éstas reducciones de tiempo unitario se consiguen con la propuesta funcional de reenvío de Solicitud de Tasa Preferencial (luego de 10 minutos) del Gerente de Finanzas a un Autorizador Adicional, que tenga las mismas condiciones de aprobación o rechazo. Con esto se consigue disminuir la demora de atención para éste nivel de clientes que vienen con cantidades importantes de depósito (mínimo S/. 50,000)
9. Se logra que el monto de las Captaciones del Banco podrán incrementarse en 38.19% en Cuentas de Ahorro, y en 47.16% para Cuentas de Depósito a Plazo. Éste logro es resultado del menor tiempo operativo en la apertura de cuentas, con lo cual logra una mayor capacidad para procesar mayor número de operaciones con el mismo número de personal involucrado.
10. Se logra que la Productividad en la Apertura y Depósito de Cuentas de Ahorro se incremente en 38.19% (de 44,954 a 62,123 cuentas abiertas), y que la Productividad en la Apertura y Depósito de Cuentas de Depósito a Plazo se incremente en 29.96% (de 34,094 a 44,310 cuentas abiertas).
11. Se logra un incremento de Productividad en la Apertura de Cuentas CTS de 43.32% (al abrir y depositar en 6 Cuentas CTS de la Empresa). Éste indicador de productividad será mayor cada vez que el número de cuentas CTS a abrir y depositar de la Empresa también sea mayor.
12. Se logra un incremento de Productividad en el Depósito de Cuentas CTS (sólo Depósito, sin Apertura) de 26.95% (al depositar en 12 Cuentas CTS de la Empresa). Éste indicador de productividad será mayor cada vez que el número de cuentas CTS a depositar de la Empresa también sea mayor.
13. Las actividades del Plan de Puesta en Marcha del Proyecto sólo son enunciadas mas no detalladas, pues no están dentro del alcance del documento. Es materia de otro proyecto su planificación, la cual deberá ser complementaria a las Propuestas del presente Documento.

14. Sirva el presente trabajo como punto inicial de referencia para futuros proyectos de mejora que se quisieran realizar. Bajo el concepto que todo proceso puede (y debe) ser mejorado. Sólo como ejemplo, dentro de los proyectos adicionales relacionados con las presentes propuestas, se pensaba planear a futuro los proyectos de:

- ✓ Ahorro de costos a través cambio de los equipos de impresión en Consultor de Negocios y en Recibidor/Pagador, por equipos más eficientes.
- ✓ Ahorro de tiempo en Consultor de Negocios a través de servicios de RENIEC en línea (en vez de escaneo de firmas)

## **RECOMENDACIONES**

1. Antes de implementar las propuestas funcionales del presente documento, fue indispensable obtener el compromiso del Líder Usuario, representado por la Alta Dirección de la Empresa. Dentro de sus responsabilidades está de fungir de sponsor del proyecto, brindando todas las facilidades requeridas por el equipo de mejora de proceso, a fin de que realicen con eficiencia sus labores de mejora. Dependerá de éste compromiso el éxito o fracaso del proyecto.
2. Antes de iniciar la metodología de mejora de procesos, es indispensable que los responsables de plantear las propuestas de Mejora de Procesos estén capacitados en temas de aplicación de la metodología utilizada, tales como técnicas de levantamiento de información, aplicación de estadística, indicadores y medición de datos, técnicas de modernización de procesos, conocimiento previo de los procesos involucrados en el alcance (ésta última característica es deseable pero no obligatoria), además de reunir aptitudes como capacidad de involucrarse en el proceso y alto grado de responsabilidad.
3. Se sugiere que en la diagramación de los procesos en flujogramas, se utilicen los mismos formatos (símbolos, estructura del flujo, etc) de tal manera que no hayan diferencias entre los flujogramas elaborados por los diversos responsables del equipo. Éste punto facilitará en análisis y el entendimiento del flujo entre todos los involucrados del equipo.
4. Una vez planteado el documento final de propuestas de mejora, será indispensable la selección del personal de Desarrollo de Sistemas del Banco, que se encargarán de implementar las propuestas funcionales de mejora. Resultará un punto clave en el éxito del proyecto, capaces de cumplir con las actividades y las fechas que se definan para su ejecución.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Páginas Web**

- Página del la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - Perú  
<http://www.sbs.gob.pe/PortalSBS/>
- Página del Banco del Trabajo - Perú  
<http://www.bantra.com.pe/portalfinanciero/>
- Página del Grupo Altas Cumbres (GAC) - Chile  
<http://www.altascumbres.com.pe/portalfinanciero/>

### **Libros**

- James Harrington: Mejoramiento de los Procesos de la Empresa  
Editorial Mc Graw Hill  
Santafé de Bogotá – Colombia, 1993
- Mary Walton: Cómo Administrar con el Método Deming  
Grupo Editorial Norma  
Novena Reimpresión – Colombia, 1994
- Rufino Moya, Gregorio Saravia: Probabilidades en Inferencia Estadística  
Editorial San Marcos  
Segunda Edición – Perú, 1988

### **Otros documentos**

- Memoria Anual 2004 – Banco del Trabajo.
- Documentos Normativos Internos del Banco del Trabajo.
- Documentación del Proyecto de Mejora de Procesos – Banco del Trabajo. Marzo 2006

## ANEXOS

- ANEXO 1: Constancia de Apertura de Cuenta de Ahorro

 <b>Banco del Trabajo</b> <i>el Banco de la gente.</i>	<b>APERTURA DE CUENTA DE AHORRO</b> (Persona Natural - Individual)
Fecha : 24 DE MARZO DE 2006	Agencia: OFICINA PRINCIPAL
Cuenta: 100-17-025862-7	Moneda : NUEVOS SOLES
Tipo Cliente : NORMAL	
Por el presente solicito la apertura de una Cuenta de Ahorros en los siguientes términos:	
Titular: <b>ZUNIGA MIRANDA ERICA</b>	Documento de Identidad: <b>1-42860425</b>
Datos del cónyuge:	Documento de Identidad: -
Domicilio: <b>COOP VIRGEN DE COCHARCAS MZ B LT 41 N° XX</b>	Dirección correspondencia:
Teléfono: <b>0</b>	Fax:
<b>Instrucciones para el manejo de la cuenta:</b> Los retiros contra la cuenta serán efectuados en forma individual	
<b>Observaciones:</b> El titular declara bajo juramento que la información proporcionada es verídica y autorizan al Banco a verificarla, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo N° 179 de la ley N° 26702	
 Firma del cliente	 Representante del Banco
Nota: Favor leer el reglamento descrito al dorso.	 <b>CARLOS EYZAGUIRRE FALCÓN</b> Jefe de Operaciones
	<b>SANDRA MORI CACHAY</b> Consultor de Negocios

• ANEXO 2: Constancia de Afiliación de Tarjeta de Débito



**SOLICITUD DE TARJETA ELECTRONICA N° 919089**

Fecha de Afiliación : 27/03/2006

**I. DATOS GENERALES**

OFICINA/AGENCIA : OFICINA PRINCIPAL  
CATEGORIA DE TARJETA: EMPLEADOS  
(X) AFILIACION DEL TITULAR 8043-0102-3557-3012  
( ) AFILIACION DEL ADICIONAL

**II. DATOS DEL TITULAR DE LAS CUENTAS**

DNI N° : 41699056  
APELLIDO PATERNO : CORONADO  
APELLIDO MATERNO : CACEDA  
NOMBRES : ANDY  
FECHA DE NAC. : 24/01/1983  
SEXO : MASCULINO  
ESTADO CIVIL : SOLTERO  
ACTIVIDAD :  
CORREO ELECT. :  
NOMBRE DE LA TARJETA: ANDY CORONADO C

**Dirección de Remisión de Tarjeta o Información**

TIPO/DOMICILIO : Particular  
PROVINCIA : CALLAO  
DISTRITO : CALLAO  
URBANIZACION :  
DIRECCION : PASAJE PIURA MZ C9 LT 3 URB BOCANEGRA N° XX  
TELEFONO :  
CODIGO POSTAL :

**III. INFORMACION DE CUENTAS ASOCIADAS A LA TARJETA DEL TITULAR**

TIPO DE CUENTA	MONEDA	N°CUENTA	CUENTA FAST CASH
AH	S/.	100-17-025876-7	(X)

AH = Ahorros  
CC = Cta. Corriente  
CR = Crédito  
PL = Cta. Ahorros por Dep. Plazo Renta Periódica  
CTS = Compensación por Tiempo de Servicio

**IV. DATOS DE ACEPTACION / APROBACION (AUTORIZACIONES)**

Recibe a entera satisfacción la tarjeta Nro. 8043-0102-3557-3012


Firma del Titular  
de las Cuentas

Firma del Adicional

Firma y Sello del Representante del Banco

PARA EL BANCO

• ANEXO 3: Tarjeta de Registro de Firmas


**REGISTRO DE FIRMAS**

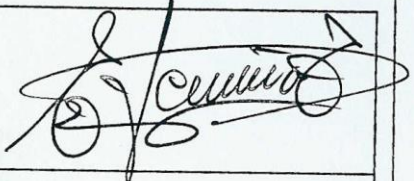
Nº DE CUENTA 100-17-020077-5 PÁG.

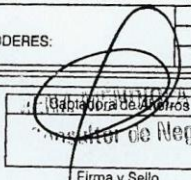
DATOS AL RECIBIR LA SOLICITUD

AG/PLAZA: .....	P. JURIDICA <input checked="" type="checkbox"/> INDIVIDUAL <input type="checkbox"/>	PODERES <input type="checkbox"/>	FECHA <u>02.08.05</u>
CUENTA CORRIENTE <input type="checkbox"/>	A PLAZO FIJO <input type="checkbox"/>	P. NATURAL <input type="checkbox"/>	MANCOMUNADA <input type="checkbox"/>
AHORROS <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MENOR DE EDAD <input type="checkbox"/>	INDISTINTA <input type="checkbox"/>
			MONEDA NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/>
			MONEDA EXTRANJERA <input type="checkbox"/>

NOMBRE/RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_

---

<p><b>A</b></p> <p>NOMBRE <u>Edilberto Acuña Teuones</u> DNI <input checked="" type="checkbox"/> Nº <u>06038351</u>          DOC. ID: _____ C.I. _____ C.E. _____</p> <p>DOMICILIO: _____</p> <p>CARGO: _____ TELEFONO: _____</p> <p>PODERES: _____</p>	
<p><b>B</b></p> <p>NOMBRE: _____ DNI: _____ Nº: _____          DOC. ID: _____ C.I. _____ C.E. _____</p> <p>DOMICILIO: _____</p> <p>CARGO: _____ TELEFONO: _____</p> <p>PODERES: _____</p>	
<p><b>C</b></p> <p>NOMBRE: _____ DNI: _____ Nº: _____          DOC. ID: _____ C.I. _____ C.E. _____</p> <p>DOMICILIO: _____</p> <p>CARGO: _____ TELEFONO: _____</p> <p>PODERES: _____</p>	
<p><b>D</b></p> <p>NOMBRE: _____ DNI: _____ Nº: _____          DOC. ID: _____ C.I. _____ C.E. _____</p> <p>DOMICILIO: _____</p> <p>CARGO: _____ TELEFONO: _____</p> <p>PODERES: _____</p>	

  
 Firmador de Negocios  
 Firma y Sello

Administrador/Jefe de Operaciones

Firma y Sello

Legal

Firma y Sello



• ANEXO 4: Constancia de Apertura de Depósito a Plazo



**CONSTANCIA DE APERTURA DE DEPOSITO A PLAZO FIJO**  
(Original para el Cliente)

No. 021-15-014074-6

Tipo de Cuenta : Individual

Titular / Titulares

Documento Identidad

JIMENEZ CASTILLO, CHRISTIAN

1-10808976

Por el importe de : SOLES \*\*\*\*10425,21

Son

10,421.21  
DIEZ MIL CUATROCIENTOS VEINTICINCO Y 21/100 NUEVOS SOLES\*\*\*\*\*

Fecha de Emisión: 22/07/2006  
Agencia:

Fecha de vencimiento : 23/07/2007  
Plazo : 366

Tasa de Interés : 9,00

a partir de la fecha de emisión.

Queda constituido en este Banco un Depósito a Plazo hasta su vencimiento y contra su presentación.

El Banco pagará el interés anual sobre el monto del depósito.

Este depósito se registrará por las disposiciones de la Ley N° 26702 y normas complementarias.

Los intereses que generen este depósito están exonerados del Impuesto a la Renta de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo No. 774.

Banco del Trabajo  
CLAUDIA OLAZÁBAL CASTAÑEDA  
Jefa de Negocios

Banco del Trabajo  
CAROLA MORENO  
Consultora de Negocios

**Esta constancia carece de valor si no tiene el refrendo de la máquina impresora y el sello y VoBo del Recibidor / Pagador**

**CONDICIONES GENERALES**

En caso de Cancelación anticipada del depósito, este quedará sujeto a las siguientes condiciones:

- Si el depósito tuviera una antigüedad de 59 días o menos, no generará intereses de ninguna especie.
- Si el depósito tuviera una antigüedad de 60 días o más pero de hasta 179 días, devengará por el período efectivo de vigencia intereses a la tasa efectiva anual de 1% en moneda nacional y 0.5% en moneda extranjera.
- Si el depósito tuviera una antigüedad de 180 días o más, devengará por el depósito efectivo de vigencia, intereses a la tasa establecida para los depósitos a plazo a 90 días que se encuentre vigente según tarifario del Banco.
- En el caso de la cancelación anticipada de un Depósito a Plazo Fijo de renta periódica, la penalidad se establecerá sobre el monto del capital depositado. Dicha penalidad será equivalente a la diferencia entre el monto resultante de la aplicación de la tasa de interés pactada para el Depósito a Plazo Fijo de renta periódica y pagada por adelantado, y el monto resultante de la aplicación de la tasa de interés aplicable según lo establecido en las condiciones pactadas para los Depósitos a Plazo Fijo de renta fija por concepto de cancelación anticipada.

El (los) cliente(s) declara(n) aceptar y conocer las condiciones y las tasas de interés establecidas por el Banco, a la fecha de emisión del presente documento.

Nota Importante : Desde el día de la emisión de esta constancia usted ya está cubierto totalmente gratis contra cualquier accidente, porque al haber efectuado sus depósitos con el Banco del Trabajo usted cuenta con un Seguro Gratis por Muerte Accidental con el respaldo de la Compañía de Seguros de Vida Altas Cumbres S.A. En el transcurso de los próximos 10 días calendario le estaremos enviando el Certificado-Póliza de su Seguro. No olvide que usted está asegurado desde hoy, y sus beneficiarios pueden cobrar su Seguro con el presente documento entretanto recibe su Certificado-Póliza. Ante cualquier duda llámenos al teléfono (01)442-8823.  
Los Beneficiarios de este Seguro son los que el cliente ha determinado en forma expresa y voluntaria al momento de realizar la operación con nuestro Banco.  
El presente seguro aplica para el(los) titular(es) menor(es) de 76 años.

**CLIENTE**

22JUL2006 021 000002 4220 0086 12:53:10 S/.\*\*\*\*10425,21  
ACTIVACION DE DEPOSITO 021150140746

Av. Paseo de la República 3587  
San Isidro, Lima - Perú  
Teléfono: (511) 211-9000  
www.bantra.com.pe



• ANEXO 5: Comprobante de Activación de Depósito a Plazo

0000000000

NRO: 021150140746

COMPROBANTE DE DEPOSITO A PLAZO



**Banco del Trabajo**

*el Banco de la gente.*

Tipo de Cuenta: Individual.

Moneda Tipo A la Orden de Documento.

S/. P.F. S/(B) JIMENEZ CASTILLO CHRISTIAN 1-10808976

Monto Capital	Intereses	Fec.Emis.	Fec.Vcto.	Dias	Tasa
10.425,21	954,60	22/07/2006	23/07/2007	366	9,00

Impuesto ITF : 8,34

TOTAL PAGADO : 10.433,55 \*\* USUARIO \*\*

RECIBI CONFORME

TITULAR

**CAROLA MORENO**  
 Consultora de Negocios

El presente comprobante podrá ser canjeado por el documento definitivo. Este comprobante solo tiene validez con la firma y el sello del cajero en que conste la materialización del depósito

**CLAUDIA OLAZÁBAL CASTAÑEDA**  
 Jefe de Operaciones

Av. Paseo de la República 3587  
 San Isidro, Lima - Perú  
 Teléfono: (511) 211-9000  
 www.bantra.com.pe

COD. 205208

• ANEXO 7: Libreta de Ahorro



	<b>Banco del Trabajo</b> <i>el Banco de la gente.</i>	F.Apertura : 20.03.2006
Cuenta : 033-17-511850	T.Persona : Natural	Tipo Cuenta : Individual
ID.	Nombre	Tipo Cliente : NORMAL
1 40984644	JUAN JOSE ROJAS JIMENEZ	
	Libreta : Original	

COD. 208420

*DÁMARIS MENDOZA ORELLANA*  
Consultor de Negocios

CLIENTE	BANCO
Nº 161257	

- ANEXO 8: Libreta CTS

	<b>Banco del Trabajo</b> <i>el Banco de la gente.</i>
ID	: 06141750 LE
Número Cuenta	: 100-18-023479-3
Nombre	: JUAN CARLOS MUÑOZ FALCONI
Dirección	: AGRUPACION SAN MARTIN D 109
<b>SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</b>	
Fecha Apertura:	12/05/2005
COD. 208422	
	XIMENA MENDIOLA TEJADA Consultor de Negocios
CLIENTE	BANCO
Nº	064354

- ANEXO 9: Tarjeta de Débito

Anverso



Reverso





- ANEXO 10: Hoja Móvil – Depósito en Cuenta de Ahorro



\*\* MOVILIZACION Banco del Trabajo \*\* S/.  
ROJAS JIMENEZ *JUAN JOSE*  
Cuenta : 055170118609 19JUL2006  
CCI TRANSF.: 04305511017011860935

---

19/07/2006	020	DEP	EFACT	200,00
19/07/2006	020	IMP.	ITF	-0,16

---

19JUL2006 020 000002 5905 0080 14:05



- ANEXO 11: Hoja Móvil – Depósito en Cuenta CTS

 <b>Banco del Trabajo</b> ** ESTADO <i>Banco del Trabajo</i> CUENTA CTS ** S/.	
GAGO TELLO MARITZA OSILIA	
Cuenta : 001180055793	
-----	
31/03	ABON.INTER 772,24
30/04	ABON.INTER 751,62
06/05	DEP EFECT 4.588,33
31/05	ABON.INTER 802,75
08/06	RET LIBDIS -25.100,00
30/06	ABON.INTER 682,35
31/07	ABON.INTER 669,96
31/08	ABON.INTER 673,88
-----	
Saldo Contab.	116.001,61
Saldo Dispon.	116.001,61
30SEP2006 021 000003 7210 0001 11:42	

COD. 205107

- ANEXO 12: Carta de Presentación de la Empresa

SOLUCIONES EMPRESARIALES F&M PERÚ S.A.C.  
Estudio Jurídico Contable

Lima, 12 de Mayo del 2,005

Señores  
**BANCO DE TRABAJO**  
Presente.-

Por medio de la presente SOLUCIONES EMPRESARIALES F&M PERU SAC con RUC N° 20509395536 con domicilio fiscal en Av. Central 643 Oficina 103 San Isidro, debidamente representada por su Gerente Srta. Margharet Navarro Muñoz, identificada con DNI N° 40260226, les solicitamos realizar la apertura de la CUENTAS DE CTS en MONEDA NACIONAL para nuestro siguiente trabajador, así mismo hacer el depósito del monto que a continuación detallamos:

	APELLIDOS Y NOMBRES	DIRECCION	DNI	Depósito
1	MUÑOZ FALCONI JUAN CARLOS	AV. PALERMO 337-C LA VICTORIA	06141750	Si 7776 Abril 05

Sin otro particular quedo de Uds.

Soluciones Empresariales  
F&M Perú SAC  
Margharet Navarro M.  
GERENTE GENERAL



• ANEXO 13: Tasas de Pizarra – Cuentas de Ahorro

## Cuenta Cargo 0



¡Gana las tasas de interés más competitivas para tus depósitos!

- Ábrela con S/. 150.
- Gana intereses desde el primer día.
- No te cobramos intereses según el saldo que mantengas en tu cuenta.
- Puedes retirar tu dinero en los cajeros del Banco del Trabajo o en los cajeros de la Red Global Net.

¡Te ofrecemos las tasas más competitivas y los mayores beneficios!

Persona Jurídica

Rangos de depósito	TEA		Comisión de mantenimiento		Depósitos libres	Retiros libres	Costo transacc. Extra		Monto Mínimo de apertura	
	Soles	Dólares	Soles	Dólares			Soles	Dólares	Soles	Dólares
0-500	0,50%	0,10%	0	0	Todos	Todos	0	0	---	---
500,01-5000	1,00%	0,15%	0	0	Todos	Todos	0	0	---	---
5000,01 a más	2,00%	0,25%	0	0	Todos	Todos	0	0	---	---

Persona Natural

Rangos de depósito	TEA		Comisión de mantenimiento		Depósitos libres	Retiros libres	Costo transacc. Extra		Monto Mínimo de apertura	
	Soles	Dólares	Soles	Dólares			Soles	Dólares	Soles	Dólares
0-500	0,50%	0,10%	3,99	1	Todos	2	4	1,14%	---	---
500,01-1000	1,50%	0,40%	3,99	1	Todos	2	4	1,14%	150	150
1000,01-3000	1,50%	0,40%	0	0	Todos	2	4	1,14%	---	---
3000,01-5000	2,00%	0,40%	0	0	Todos	2	4	1,14%	---	---
5000,01 a más	2,50%	1,00%	0	0	Todos	2	4	1,14%	---	---

## Cuenta Regalona



¡La única cuenta creada especialmente para ti!

- Ábrela con sólo S/. 99.
- Cuando haces depósitos, no te cuesta el ITF.
- Puedes retirar tu dinero en los cajeros del Banco del Trabajo o en los cajeros de la Red Global Net.

¡Todas las ventajas que siempre deseaste tener en una cuenta para tus ahorros y al alcance de todos!

Rangos de depósito	TEA	Comisión de mantenimiento	Depósitos libres	Retiros libres	Costo transacc. Extra (soles)	Monto Mínimo de apertura
5000,01 a más	0,50%	2,99	Todos	2	3	99
	1,00%	2,99	Todos	2	3	

## Cuenta Negocio



La mejor opción del mercado para ti que eres microempresario y necesitas administrar el dinero de tu negocio.

- Ábrela con sólo S/. 500 o US\$ 150.
- Hasta 20 transacciones libres por mes.
- Puedes retirar tu dinero en los cajeros del Banco del Trabajo o en los cajeros de la Red Global Net.

La cuenta pensada para el microempresario.

Rangos de depósito	TEA		Comisión de mantenimiento		Depósitos libres	Retiros libres	Costo transacc. Extra		Monto Mínimo de apertura	
	Soles	Dólares	Soles	Dólares			Soles	Dólares	Soles	Dólares
0-1000	0,50%	0,25%	9,99	3	10	10	5	1,43	500	150
1000,01 a más	0,75%	0,50%	9,99	3	10	10	5	1,43	---	---

Depósitos cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos.



**Nota:** Información disponible al público en general en todas las Agencias del Banco.

• ANEXO 14: Tasas de Pizarra – Cuentas de Depósito a Plazo

## Depósitos A PLAZO

**Beneficios:**

- Ofrecemos tasas efectivas anuales por encima del promedio del Sisema Bancario<sup>(1)</sup>.
- GRATIS Seguro 2 x 1 que te pagará el doble de tu depósito en caso de Muerte Accidental del titular<sup>(2)</sup>.
- Las cuentas de depósitos a plazo no están sujetas a cobros ni mantenimientos ni portes.
- Puedes acceder a una línea de crédito en soles o dólares dependiendo del monto de tu depósito a plazo<sup>(3)</sup>.
- Se renueva automáticamente luego de cumplido el plazo del depósito.
- Contamos con más de 80 agencias a nivel nacional, más de 60 cajeros en nuestra red de agencias y más de 450 cajeros de la red Global Net.

**Tipos de Depósitos a Plazo:**<sup>(4)</sup>

- **Renta Acumulada**  
En esta cuenta tu depósito generará intereses que serán capitalizados mes a mes, lo que incrementará el capital inicial sobre el cual se calculan tus intereses dando máxima rentabilidad a tu capital.
- **Renta Periódica**  
Esta cuenta te entregará, en una cuenta de ahorros para tu libre disponibilidad, los intereses que recibes mes a mes. Al mismo tiempo esta cuenta de ahorros se beneficiará del pago de intereses dándote la flexibilidad que necesitas<sup>(5)</sup>.

**Además...**

- Tu dinero está en buenas manos porque contamos con una clasificación de riesgo A-<sup>(6)</sup>.
- Tu depósito está cubierto por el Fondo de Seguros de Depósito<sup>(7)</sup>.
- Tanto Personas Naturales como Personas Jurídicas pueden beneficiarse al abrir un depósito a plazo en el Banco.

**Tasas:**<sup>(8)</sup>

PLAZO días	DEPÓSITOS EN MN PERSONA NATURAL			DEPÓSITOS EN ME	
	Menores a S/. 5,000	Entre S/. 5,000 y S/. 25,000	Mayores a S/. 25,000	Menores a US\$ 5,000	Mayores a US\$ 5,000
30 - 59	3,75%	4,00%	4,25%	4,00%	4,25%
60 - 89	3,75%	4,00%	4,25%	4,00%	4,25%
90 - 179	6,00%	6,25%	6,50%	4,25%	4,50%
180 - 364	8,00%	8,50%	9,00%	4,50%	4,75%
365 a más	8,50%	9,00%	9,50%	4,75%	5,00%

**Ejemplos de Depósitos:**

Si tienes un monto inicial de depósito de S/. 30,000, tu depósito generará intereses de la siguiente forma:

- **Depósito a Plazo Renta Acumulada.**

Monto del depósito	S/. 30,000	S/. 30,000	S/. 30,000
Tasa de interés anual	9,50%	9,00%	6,50%
Plazo del depósito (en días)	365	180	90
<b>Interés total del depósito</b>	<b>S/. 2.981,43</b>	<b>S/. 1.320,92</b>	<b>S/. 476,05</b>

- **Depósito a Plazo del tipo Renta Periódica.**

Monto del depósito	S/. 30,000	S/. 30,000	S/. 30,000
Tasa de interés anual	9,50%	9,00%	6,50%
Plazo del depósito (en días)	365	180	90
<b>Interés total del depósito</b>	<b>S/. 2.770,79</b>	<b>S/. 1.297,32</b>	<b>S/. 473,55</b>

¡Infórmate y compara!

**Nota:** Información disponible al público en general en todas las Agencias del Banco.

# ANEXO 15: Hojas de Cronometraje – Procedimientos de Apertura de Cuentas (22 Hojas)

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 1

CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO: Procedimiento Nº A-1-1  
 SUB-PROCEDIMIENTO: APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Recibe del cliente y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	44	20	31	24	45	41	34	29	34	36	34	8%	
2	Ingresa a la plataforma de Ahorros y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	29	23	36	36	29	27	29	27	34	36	31	7%	
3	Registra el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	10	7	11	7	9	7	10	10	11	11	9	2%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>		112				110					111	25%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	5	5	4	6	5	5	6	4	6	5	5	1%	
6	Pregunta al cliente si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	<input type="checkbox"/>											0	0%	
7	Registra en la plataforma de Ahorros los datos de la cuenta	<input type="checkbox"/>	25	22	22	30	29	22	27	30	25	27	26	6%	
8	Imprime, a través del sistema, la Constancia de Apertura (0,1) y la Libreta de Ahorros	<input type="checkbox"/>	80	99	88	92	88	93	90	76	89	81	88	20%	
9	Recaba la firma del(los) cliente(s) en los documentos respectivos, luego firma dichos documentos	<input type="checkbox"/>	95	91	105	113	93	92	90	111	94	104	99	22%	
10	Verifica el tipo de cuenta (individual, mancomunada conjunta o mancomunada indistinta)	<input type="checkbox"/>	3	4	5	5	3	6	5	4	3	4	4	1%	
11	Pregunta al cliente si desea tener una tarjeta cajero	<input type="checkbox"/>	10	10	6	7	12	11	6	10	7	9	9	2%	
12	Indica al cliente realizar el depósito en ventanilla, le entrega los documentos respectivos y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	14	18	16	21	13	17	19	20	22	21	18	4%	
13	Arma y archiva temporalmente el expediente	<input type="checkbox"/>	6	10	6	5	9	6	5	9	9	10	8	2%	
14	Registra el DOI (cliente por cliente) y escanea su firma en caso no la tenga escaneada	<input type="checkbox"/>											0	0%	
15	Entrega los expedientes archivados temporalmente al Jefe de Operaciones	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-1 (en segundos)</b>			<b>321</b>	<b>421</b>	<b>330</b>	<b>346</b>	<b>335</b>	<b>437</b>	<b>321</b>	<b>330</b>	<b>334</b>	<b>344</b>	<b>441</b>	<b>100%</b>	<b>63%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-1 (en minutos)</b>			<b>5,35</b>	<b>7,02</b>	<b>5,50</b>	<b>5,77</b>	<b>5,58</b>	<b>7,28</b>	<b>5,35</b>	<b>5,50</b>	<b>5,57</b>	<b>5,73</b>	<b>7,35</b>		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento Nº A-8  
 PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO: AFILIACIÓN A LA TARJETA DE DÉBITO

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1	Solicita el DOI del cliente (0,1) y verifica que cuente con el último holograma de votación	<input type="checkbox"/>												0,0	0%	
2	Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo	<input type="checkbox"/>												0,0	0%	
3	Ingresa a la plataforma de tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura - Tarjeta del Titular	<input type="checkbox"/>	32	25	24	25	29	33	34	26	22	34	28	11%		
4	Registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el DOI del cliente	<input type="checkbox"/>	7	8	10	11	8	11	11	9	7	11	9	4%		
5	En los datos del cliente, verifica que la firma registrada en la plataforma coincida con la firma del DOI	<input type="checkbox"/>												0,0	0%	
6	Indica al cliente que la firma no coincide, por tanto no podrá afiliarse	<input type="checkbox"/>												0,0	0%	
7	Retira un sobre de la caja y registra, a través de la plataforma, el número de la tarjeta y la categoría de la tarjeta	<input type="checkbox"/>	57	67	68	52	65	59	70	64	60	61	62	24%		
8	Pregunta al cliente la cuenta a asociar, la selecciona a través de la plataforma y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	11	8	8	11	11	10	9	11	11	8	10	4%		
9	Indica al cliente que pase su tarjeta cajero por el pin pad, registre su clave (2 veces) y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	60	54	90	53	61	50	83	52	81	88	67	26%		
10	Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1)	<input type="checkbox"/>	42	46	50	50	53	49	47	50	50	50	49	19%		
11	Solicita la firma del cliente en la solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) y coloca su sello y VºBº en ambas copias	<input type="checkbox"/>	19	21	25	24	20	22	23	22	23	22	22	8%		
12	Entrega al cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	4	6	4	6	6	5	4	6	4	4	5	2%		
13	Archiva temporalmente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	10	10	7	10	8	7	5	6	7	8	8	3%		
14	Entrega los documentos archivados temporalmente al Jefe de Operaciones para el control y archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>												0%		
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en segundos)</b>			<b>242</b>	<b>245</b>	<b>286</b>	<b>242</b>	<b>261</b>	<b>246</b>	<b>286</b>	<b>246</b>	<b>265</b>	<b>286</b>	<b>260,2</b>	<b>100%</b>	<b>37%</b>	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en minutos)</b>			<b>4,03</b>	<b>4,08</b>	<b>4,77</b>	<b>4,03</b>	<b>4,35</b>	<b>4,10</b>	<b>4,77</b>	<b>4,10</b>	<b>4,42</b>	<b>4,77</b>	<b>4,34</b>			

### TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO										TIEMPO PROMEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-1 + Nº A-8 (en segundos)	563	666	616	588	596	683	607	576	599	630	701		100%
B	TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-1 + Nº A-8 (en minutos)	9,38	11,10	10,27	9,80	9,93	11,38	10,12	9,60	9,98	10,50	11,68		

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 2

CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:  
SUB-PROCEDIMIENTO:

Procedimiento Nº A-1-2  
APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
1	Recibe del cliente y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	32	27	30	33	37	27	20	26	32	32	30	6%							
2	Ingresa a la plataforma de Ahorros y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	31	35	24	24	35	23	24	30	37	33	30	6%							
3	Registra el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	9	11	8	7	11	11	11	8	10	11	9	11	10	9	8	10	19	4%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>	117				129						128						125	27%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	6	6	5	6	5	4	4	5	5	4	5	1%							
6	Pregunta al cliente si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	6	6	5	4	5	7	7	6	6	5	6	1%							
7	Registra en la plataforma de Ahorros los datos de la cuenta	<input type="checkbox"/>	29	22	27	25	22	20	29	29	29	22	25	6%							
8	Imprime, a través del sistema, la Constancia de Apertura (0,1) y la Libreta de Ahorros	<input type="checkbox"/>	91	80	93	80	91	97	97	94	94	89	91	20%							
9	Recaba la firma del(los) cliente(s) en los documentos respectivos, luego firma dichos documentos	<input type="checkbox"/>	102	92	90	92	111	96	110	90	111	90	98	22%							
10	Verifica el tipo de cuenta (individual, mancomunada conjunta o mancomunada indistinta)	<input type="checkbox"/>	6	3	4	6	5	3	3	4	5	5	4	1%							
11	Pregunta al cliente si desea tener una tarjeta cajero	<input type="checkbox"/>											0	0%							
12	Indica al cliente realizar el depósito en ventanilla, le entrega los documentos respectivos y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	22	12	16	16	18	19	17	14	18	13	17	4%							
13	Arma y archiva temporalmente el expediente	<input type="checkbox"/>	8	9	5	7	10	6	7	6	5	7	7	2%							
14	Registra el DOI (cliente por cliente) y escanea su firma en caso no la tenga escaneada	<input type="checkbox"/>											0	0%							
15	Entrega los expedientes archivados temporalmente al Jefe de Operaciones	<input type="checkbox"/>											0	0%							
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-2 (en segundos)</b>			<b>470</b>	<b>307</b>	<b>321</b>	<b>444</b>	<b>357</b>	<b>322</b>	<b>339</b>	<b>323</b>	<b>489</b>	<b>318</b>	<b>456</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>						
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-2 (en minutos)</b>			<b>7,83</b>	<b>5,12</b>	<b>5,35</b>	<b>7,40</b>	<b>5,95</b>	<b>5,37</b>	<b>5,65</b>	<b>5,38</b>	<b>8,15</b>	<b>5,30</b>	<b>7,60</b>								

**HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 3**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-1-3**  
**APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Recibe del cliente y verifica los requisitos para la apertura	☐	40	44	42	36	45	45	42	20	27	43	38	8%									
2	Ingres a la plataforma de Ahorros y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	☐	26	29	36	23	29	32	35	30	37	31	31	7%									
3	Registra el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	☐	9	11	10	11	10	11	10	8	8	11	10	11	7	9	7	9	9	8	19	4%	
4	Ingres a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	☐		123		120							122								122	26%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	☐	5	5	5	5	4	6	6	5	5	6	5	5	6						5	1%	
6	Pregunta al cliente si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	☐	5	7	7	6	5	6	4	5	7	6	6	6	7						6	1%	
7	Registra en la plataforma de Ahorros los datos de la cuenta	☐	29	28	23	23	26	20	22	24	21	30	25	25	24						25	5%	
8	Imprime, a través del sistema, la Constancia de Apertura (0,1) y la Libreta de Ahorros	☐	100	85	86	76	85	81	94	87	81	91	87	87	81						87	18%	
9	Recaba la firma del(los) cliente(s) en los documentos respectivos, luego firma dichos documentos	☐	90	97	99	96	97	104	99	115	92	105	99	99	92						99	21%	
10	Verifica el tipo de cuenta (individual, mancomunada conjunta o mancomunada indistinta)	☐	6	5	4	5	5	6	5	5	5	3	5	5	5						5	1%	
11	Pregunta al cliente si desea tener una tarjeta cajero	☐	12	13	9	11	12	7	9	9	7	11	10	10	7						10	2%	
12	Indica al cliente realizar el depósito en ventanilla, le entrega los documentos respectivos y se despide del cliente	☐	16	17	12	12	15	17	16	13	22	17	16	16	13						16	3%	
13	Arma y archiva temporalmente el expediente	☐	6	5	8	7	5	5	6	10	8	5	7	7	5						7	1%	
14	Registra el DOI (cliente por cliente) y escanea su firma en caso no la tenga escaneada	☐											0	0							0	0%	
15	Entrega los expedientes archivados temporalmente al Jefe de Operaciones	☐											0	0							0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 (en segundos)</b>			<b>355</b>	<b>478</b>	<b>352</b>	<b>442</b>	<b>346</b>	<b>348</b>	<b>359</b>	<b>339</b>	<b>328</b>	<b>365</b>	<b>468</b>	<b>468</b>	<b>100%</b>						<b>49%</b>		
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 (en minutos)</b>			<b>5,92</b>	<b>7,97</b>	<b>5,87</b>	<b>7,37</b>	<b>5,77</b>	<b>5,80</b>	<b>5,98</b>	<b>5,65</b>	<b>5,47</b>	<b>6,08</b>	<b>7,81</b>	<b>7,81</b>									

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-8**  
**AFILIACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Solicita el DOI del cliente (0,1) y verifica que cuente con el último holograma de votación	☐											0,0	0%											
2	Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo	☐											0,0	0%											
3	Ingres a la plataforma de tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura - Tarjeta del Titular	☐	27	30	28	26	28	31	22	25	22	32	27	5%											
4	Registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el DOI del cliente	☐	10	11	7	10	7	11	9	9	8	7	9	8	11	9	8	9	8	10	18	4%			
5	En los datos del cliente, verifica que la firma registrada en la plataforma coincida con la firma del DOI	☐											0,0	0%											
6	Indica al cliente que la firma no coincide, por tanto no podrá afiliarse	☐											0,0	0%											
7	Retira un sobre de la caja y registra, a través de la plataforma, el número de la tarjeta y la categoría de la tarjeta	☐	63	50	59	57	65	70	70	52	59	63	50	62	64	60	62	57	58	68	62	67	122	25%	
8	Pregunta al cliente la cuenta a asociar, la selecciona a través de la plataforma y acepta la operación	☐	9	8	10	11	9	12	11	12	12	11	9	11	10	8	11	12	9	10	11	9	21	4%	
9	Indica al cliente que pase su tarjeta cajero por el pin pad, registre su clave (2 veces) y acepta la operación	☐	81	84	64	77	78	76	50	72	81	74	62	54	77	56	87	55	79	86	89	84	147	30%	
10	Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1)	☐	40	53	43	54	49	44	51	48	48	50	53	45	46	55	51	47	46	50	50	49	97	20%	
11	Solicita la firma del cliente en la solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) y coloca su sello y VºBº en ambas copias	☐	23	23	20	19	23	19	24	23	25	20	23	19	20	19	23	22	19	24	22	21	43	9%	
12	Entrega al cliente los documentos respectivos	☐	7	6	7	6	4	4	6	6	7	5	5	4	4	7	5	6	5	5	7	4	11	2%	
13	Archiva temporalmente los documentos respectivos	☐	9	7	9	7	8	8	8	10	7	10	8	8	10	7							8	2%	
14	Entrega los documentos archivados temporalmente al Jefe de Operaciones para el control y archivo en bóveda	☐											0	0%											
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en segundos)</b>			<b>504</b>	<b>481</b>	<b>508</b>	<b>476</b>	<b>506</b>	<b>453</b>	<b>476</b>	<b>489</b>	<b>505</b>	<b>535</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>						<b>51%</b>				
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en minutos)</b>			<b>8,40</b>	<b>8,02</b>	<b>8,47</b>	<b>7,93</b>	<b>8,43</b>	<b>7,55</b>	<b>7,93</b>	<b>8,15</b>	<b>8,42</b>	<b>8,92</b>	<b>8,24</b>	<b>8,24</b>											

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	% participa En procedim.	% participa en proceso	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 + Nº A-8 (en segundos)</b>	859	959	860	918	852	801	835	828	833	900	963	963	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 + Nº A-8 (en minutos)</b>	14,32	15,98	14,33	15,30	14,20	13,35	13,92	13,80	13,88	15,00	16,05	16,05		

# HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 4

CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:  
SUB-PROCEDIMIENTO:

Procedimiento Nº A-2-1  
APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL - AL VENCIMIENTO - SIN TASA PREFERENCIAL

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	☐	38	25	23	21	37	15	24	38	34	23	28	4%	
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	☐	28	33	38	28	33	37	33	26	34	25	32	5%	
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	☐	9	9	10	9	9	10	7	9	10	7	9	1%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	☐		120								114	117	17%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	☐	4	5	6	5	5	4	6	6	4	5	5	1%	
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	☐											0	0%	
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	☐	7	8	6	4	6	8	4	4	6	4	6	1%	
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	☐											0	0%	
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	☐	28	26	29	28	32	30	30	27	29	35	29	4%	
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	☐	8	7	7	9	5	8	8	5	8	9	7	1%	
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	☐	19	21	21	18	15	19	14	21	19	18	19	3%	
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	☐	85	81	107	91	108	108	81	100	97	103	96	14%	
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	☐	271	272	284	292	298	298	318	264	316	259	287	43%	
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	☐	32	30	35	34	25	43	23	29	20	27	30	4%	
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	☐	15	14	13	9	12	8	10	8	12	12	11	2%	
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	☐											0	0%	
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	☐											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-1 (en segundos)</b>			<b>544</b>	<b>651</b>	<b>579</b>	<b>548</b>	<b>585</b>	<b>588</b>	<b>558</b>	<b>537</b>	<b>589</b>	<b>641</b>	<b>676</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-1 (en minutos)</b>			<b>9,07</b>	<b>10,85</b>	<b>9,65</b>	<b>9,13</b>	<b>9,75</b>	<b>9,80</b>	<b>9,30</b>	<b>8,95</b>	<b>9,82</b>	<b>10,68</b>	<b>11,26</b>		

**HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 5**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-2**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL - AL VENCIMIENTO - CON TASA PREFERENCIAL 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	32	22	29	28	20	22	27	34	23	32	27	4%	
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	38	34	23	26	32	26	30	33	23	22	29	4%	
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	10	10	10	7	8	9	7	8	11	7	9	1%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>								119			119	17%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	4	6	6	6	5	4	5	5	4	6	5	1%	
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>											0	0%	
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	5	5	4	8	7	5	4	6	7	4	6	1%	
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	30	23	23	20	27	22	22	24	27	20	24	3%	
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	31	34	26	33	31	25	26	26	26	33	29	4%	
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	7	9	6	9	8	8	8	8	5	7	8	1%	
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	17	13	17	16	16	19	21	17	16	14	17	2%	
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	85	95	97	84	80	108	104	99	80	81	91	13%	
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	273	277	259	320	322	339	309	312	304	316	303	43%	
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	35	32	37	31	20	24	36	31	40	35	32	5%	
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	12	14	11	14	12	9	11	14	12	10	12	2%	
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%	
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-2 (en segundos)</b>			<b>579</b>	<b>574</b>	<b>548</b>	<b>602</b>	<b>588</b>	<b>620</b>	<b>610</b>	<b>736</b>	<b>578</b>	<b>587</b>	<b>709</b>	<b>100%</b>	<b>55%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-2 (en minutos)</b>			<b>9,65</b>	<b>9,57</b>	<b>9,13</b>	<b>10,03</b>	<b>9,80</b>	<b>10,33</b>	<b>10,17</b>	<b>12,27</b>	<b>9,63</b>	<b>9,78</b>	<b>11,82</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (1er Nivel)	<input type="checkbox"/>	662	655	572	454	452	671	473	557	609	593	570	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>662</b>	<b>655</b>	<b>572</b>	<b>454</b>	<b>452</b>	<b>671</b>	<b>473</b>	<b>557</b>	<b>609</b>	<b>593</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>	<b>45%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>11,03</b>	<b>10,92</b>	<b>9,53</b>	<b>7,57</b>	<b>7,53</b>	<b>11,18</b>	<b>7,88</b>	<b>9,28</b>	<b>10,15</b>	<b>9,88</b>	<b>9,50</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-2 + Nº A-7 (en segundos)</b>	1.241	1.229	1.120	1.056	1.040	1.291	1.083	1.293	1.187	1.180	1.279	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-2 + Nº A-7 (en minutos)</b>	20,68	20,48	18,67	17,60	17,33	21,52	18,05	21,55	19,78	19,67	21,32		



**HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 6**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-3**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL - AL VENCIMIENTO - CON TASA PREFERENCIAL 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	18	35	35	41	17	22	26	33	37	21	29	4%	
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	28	29	34	26	28	29	22	30	33	35	29	4%	
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	9	10	10	7	11	7	8	10	11	7	9	1%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>					110		122				116	16%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	5	5	5	4	5	6	5	4	5	4	5	1%	
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>											0	0%	
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	6	5	8	4	4	6	7	4	4	5	1%	
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	25	30	30	20	25	28	27	28	26	23	26	4%	
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	31	28	29	30	26	30	35	33	32	26	30	4%	
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	8	7	7	7	9	8	9	7	6	7	8	1%	
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	20	19	13	21	16	15	20	22	13	17	18	2%	
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	82	90	104	88	91	102	109	109	108	101	98	14%	
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	285	292	310	305	314	281	262	264	260	305	288	41%	
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	43	32	30	43	39	27	37	30	21	42	34	5%	
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	13	15	14	15	9	14	12	10	11	10	12	2%	
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%	
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, a su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-3 (en segundos)</b>			<b>573</b>	<b>598</b>	<b>626</b>	<b>615</b>	<b>704</b>	<b>573</b>	<b>700</b>	<b>587</b>	<b>567</b>	<b>602</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-3 (en minutos)</b>			<b>9,55</b>	<b>9,97</b>	<b>10,43</b>	<b>10,25</b>	<b>11,73</b>	<b>9,55</b>	<b>11,67</b>	<b>9,78</b>	<b>9,45</b>	<b>10,03</b>	<b>11,79</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (2do Nivel)	<input type="checkbox"/>	2.163	2.791	2.154	2.769	2.673	2.657	2.516	2.023	2.410	2.181	2.434	100%	77%
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>2.163</b>	<b>2.791</b>	<b>2.154</b>	<b>2.769</b>	<b>2.673</b>	<b>2.657</b>	<b>2.516</b>	<b>2.023</b>	<b>2.410</b>	<b>2.181</b>	<b>2.434</b>	<b>100%</b>	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>36,05</b>	<b>46,52</b>	<b>35,90</b>	<b>46,15</b>	<b>44,55</b>	<b>44,28</b>	<b>41,93</b>	<b>33,72</b>	<b>40,17</b>	<b>36,35</b>	<b>40,56</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO										TIEMPO PROMEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-3 + Nº A-7 (en segundos)</b>	2.736	3.389	2.780	3.384	3.377	3.230	3.216	2.610	2.977	2.783	3.141	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-3 + Nº A-7 (en minutos)</b>	45,60	56,48	46,33	56,40	56,28	53,83	53,60	43,50	49,62	46,38	52,35		

**HOJA DE CROMOMETRAJE Nº 7**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-4**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL - RENTA PERIÓDICA - SIN TASA PREFERENCIAL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	39	36	45	19	15	42	33	38	27	22	32	5%	
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	27	34	37	29	33	33	26	29	29	31	4%		
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	10	10	8	8	10	7	9	10	10	9	1%		
4	Ingresa a la plataforma de PN y P.J. registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>					121			124		123	18%		
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	4	4	4	6	4	6	6	4	5	6	5	1%	
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	<input type="checkbox"/>										0	0%		
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	5	8	4	8	7	8	8	6	7	1%		
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>										0	0%		
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	29	31	25	32	29	33	33	28	35	25	30	4%	
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	9	7	6	8	8	5	8	9	6	6	7	1%	
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	16	22	14	19	18	15	14	18	13	14	16	2%	
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	106	109	99	98	94	91	98	105	82	103	99	14%	
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	276	286	284	339	252	306	310	266	271	315	291	42%	
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	32	31	29	40	36	26	41	21	25	39	32	5%	
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	12	12	12	8	9	13	14	14	12	14	12	2%	
16	Escanear a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%	
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-4 (en segundos)</b>			<b>566</b>	<b>587</b>	<b>571</b>	<b>610</b>	<b>637</b>	<b>584</b>	<b>607</b>	<b>547</b>	<b>645</b>	<b>586</b>	<b>692</b>	<b>100%</b>	<b>56%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-4 (en minutos)</b>			<b>9,43</b>	<b>9,78</b>	<b>9,52</b>	<b>10,17</b>	<b>10,62</b>	<b>9,73</b>	<b>10,12</b>	<b>9,12</b>	<b>10,75</b>	<b>9,77</b>	<b>11,53</b>		

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-1-1**  
**APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural - Individual	<input type="checkbox"/>	299	240	274	255	305	281	288	290	280	279	279	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-1 (en segundos)</b>			<b>299</b>	<b>240</b>	<b>274</b>	<b>255</b>	<b>305</b>	<b>281</b>	<b>288</b>	<b>290</b>	<b>280</b>	<b>279</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-1 (en minutos)</b>			<b>4,98</b>	<b>4,00</b>	<b>4,57</b>	<b>4,25</b>	<b>5,08</b>	<b>4,68</b>	<b>4,80</b>	<b>4,83</b>	<b>4,67</b>	<b>4,65</b>	<b>4,65</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-8**  
**AFILIACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicita el DOI del cliente (0,1) y verifica que cuente con el último holograma de votación	<input type="checkbox"/>											0	0%	
2	Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo	<input type="checkbox"/>											0	0%	
3	Ingresa a la plataforma de tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura - Tarjeta del Titular	<input type="checkbox"/>	33	32	34	29	23	33	33	34	27	23	30	12%	
4	Registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el DOI del cliente	<input type="checkbox"/>	9	7	8	11	10	8	10	9	10	10	9	4%	
5	En los datos del cliente, verifica que la firma registrada en la plataforma coincida con la firma del DOI	<input type="checkbox"/>											0	0%	
6	Indica al cliente que la firma no coincide, por tanto no podrá afiliarse	<input type="checkbox"/>											0	0%	
7	Retira un sobre de la caja y registra, a través de la plataforma, el número de la tarjeta y la categoría de la tarjeta	<input type="checkbox"/>	56	61	52	53	51	59	68	60	60	50	57	22%	
8	Pregunta al cliente la cuenta a asociar, la selecciona a través de la plataforma y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	9	10	11	10	11	11	11	11	11	9	10	4%	
9	Indica al cliente que pase su tarjeta cajero por el pin pad, registre su clave (2 veces) y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	74	66	55	75	84	75	56	65	83	82	72	28%	
10	Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1)	<input type="checkbox"/>	47	43	41	49	50	42	41	45	50	49	47	18%	
11	Solicita la firma del cliente en la solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) y coloca su sello y VP® en ambas copias	<input type="checkbox"/>	25	18	24	25	18	20	24	21	25	24	22	9%	
12	Entrega al cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	5	5	6	6	5	6	6	4	4	4	5	2%	
13	Archiva temporalmente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	5	6	5	6	5	7	6	5	9	6	6	2%	
14	Entrega los documentos archivados temporalmente al Jefe de Operaciones para el control y archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en segundos)</b>			<b>263</b>	<b>248</b>	<b>236</b>	<b>264</b>	<b>257</b>	<b>261</b>	<b>255</b>	<b>254</b>	<b>279</b>	<b>257</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en minutos)</b>			<b>4,38</b>	<b>4,13</b>	<b>3,93</b>	<b>4,40</b>	<b>4,28</b>	<b>4,35</b>	<b>4,25</b>	<b>4,23</b>	<b>4,65</b>	<b>4,28</b>	<b>4,31</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	% participa en proceso	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-4 + Nº A-1-1 + Nº A-8 (en segundos)</b>	1.128	1.075	1.081	1.129	1.199	1.126	1.150	1.091	1.204	1.122	1.230	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-4 + Nº A-1-1 + Nº A-8 (en minutos)</b>	18,80	17,92	18,02	18,82	19,98	18,77	19,17	18,18	20,07	18,70	20,50		

**HOJA DE CUENTAJE N° 8**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento N° A-2-5**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL - RENTA PERIÓDICA - CON TASA PREFERENCIAL 1ER NIVEL**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	43	35	41	36	37	28	18	26	23	36	32	5%	
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	24	26	30	31	27	25	23	27	38	25	28	4%	
3	Ingresa el N° DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	10	9	8	10	11	7	7	8	11	8	9	1%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y P.J, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>					118						118	16%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	6	5	5	6	4	5	5	6	5	5	5	1%	
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>											0	0%	
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	8	4	5	7	4	8	6	4	5	6	1%	
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	28	26	20	27	20	29	26	20	23	28	25	3%	
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	27	35	27	35	33	34	29	30	35	28	31	4%	
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	7	7	6	8	6	6	7	8	8	7	1%	
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	20	16	14	19	19	12	15	18	19	12	16	2%	
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	108	95	110	96	102	100	107	97	101	88	100	14%	
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	308	315	304	313	282	277	301	327	315	263	301	42%	
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	27	33	24	28	27	36	31	36	21	25	29	4%	
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	10	8	11	11	8	8	10	15	13	14	11	2%	
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%	
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-2-5 (en segundos)</b>			<b>623</b>	<b>618</b>	<b>605</b>	<b>623</b>	<b>703</b>	<b>571</b>	<b>586</b>	<b>623</b>	<b>616</b>	<b>545</b>	<b>718</b>	<b>100%</b>	<b>39%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-2-5 (en minutos)</b>			<b>10,38</b>	<b>10,30</b>	<b>10,08</b>	<b>10,38</b>	<b>11,72</b>	<b>9,52</b>	<b>9,77</b>	<b>10,38</b>	<b>10,27</b>	<b>9,08</b>	<b>11,96</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento N° A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 1ER NIVEL**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (1er Nivel)	<input type="checkbox"/>	649	463	651	647	650	618	581	556	469	634	592	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-7 (en segundos)</b>			<b>649</b>	<b>463</b>	<b>651</b>	<b>647</b>	<b>650</b>	<b>618</b>	<b>581</b>	<b>556</b>	<b>469</b>	<b>634</b>	<b>592</b>	<b>100%</b>	<b>32%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-7 (en minutos)</b>			<b>10,82</b>	<b>7,72</b>	<b>10,85</b>	<b>10,78</b>	<b>10,83</b>	<b>10,30</b>	<b>9,68</b>	<b>9,27</b>	<b>7,82</b>	<b>10,57</b>	<b>9,86</b>		

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento N° A-1-1**  
**APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural - Individual	<input type="checkbox"/>	267	273	250	263	260	282	284	286	250	284	270	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-1-1 (en segundos)</b>			<b>267</b>	<b>273</b>	<b>250</b>	<b>263</b>	<b>260</b>	<b>282</b>	<b>284</b>	<b>286</b>	<b>250</b>	<b>284</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>	<b>15%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-1-1 (en minutos)</b>			<b>4,45</b>	<b>4,55</b>	<b>4,17</b>	<b>4,38</b>	<b>4,33</b>	<b>4,70</b>	<b>4,73</b>	<b>4,77</b>	<b>4,17</b>	<b>4,73</b>	<b>4,50</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento N° A-8**  
**AFILIACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicita el DOI del cliente (0,1) y verifica que cuente con el último holograma de votación	<input type="checkbox"/>											0	0%	
2	Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo	<input type="checkbox"/>											0	0%	
3	Ingresa a la plataforma de tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura - Tarjeta del Titular	<input type="checkbox"/>	28	27	24	35	34	31	26	30	23	24	28	11%	
4	Registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el DOI del cliente	<input type="checkbox"/>	8	9	10	9	10	10	10	8	8	8	9	4%	
5	En los datos del cliente, verifica que la firma registrada en la plataforma coincida con la firma del DOI	<input type="checkbox"/>											0	0%	
6	Indica al cliente que la firma no coincide, por tanto no podrá afiliarse	<input type="checkbox"/>											0	0%	
7	Retira un sobre de la caja y registra, a través de la plataforma, el número de la tarjeta y la categoría de la tarjeta	<input type="checkbox"/>	65	70	50	62	56	57	64	64	56	51	60	23%	
8	Pregunta al cliente la cuenta a asociar, la selecciona a través de la plataforma y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	12	10	8	8	10	11	10	8	8	10	10	4%	
9	Indica al cliente que pase su tarjeta cajero por el pin pad, registre su clave (2 veces) y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	58	86	60	55	56	71	75	81	78	62	68	27%	
10	Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica	<input type="checkbox"/>	50	43	50	46	40	48	47	42	41	50	46	18%	
11	Solicita la firma del cliente en la solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) y coloca su sello y V°B° en ambas copias	<input type="checkbox"/>	21	24	20	22	20	22	19	23	24	19	21	8%	
12	Entrega al cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	6	6	6	5	4	5	4	4	4	6	5	2%	
13	Archiva temporalmente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	9	9	10	7	7	6	9	6	10	8	8	3%	
14	Entrega los documentos archivados temporalmente al Jefe de Operaciones para el control y archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-8 (en segundos)</b>			<b>257</b>	<b>284</b>	<b>238</b>	<b>249</b>	<b>237</b>	<b>261</b>	<b>264</b>	<b>266</b>	<b>252</b>	<b>238</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>	<b>14%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-8 (en minutos)</b>			<b>4,28</b>	<b>4,73</b>	<b>3,97</b>	<b>4,15</b>	<b>3,95</b>	<b>4,35</b>	<b>4,40</b>	<b>4,43</b>	<b>4,20</b>	<b>3,97</b>	<b>4,26</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-2-5 + N° A-7 + N° A-1-1 + N° A-8 (en segundos)</b>	1.796	1.638	1.744	1.782	1.850	1.732	1.715	1.731	1.587	1.701	1.835	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-2-5 + N° A-7 + N° A-1-1 + N° A-8 (en minutos)</b>	29,93	27,30	29,07	29,70	30,83	28,87	28,58	28,85	26,45	28,35	30,58		

**HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 9**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:** Procedimiento Nº A-2-6  
**SUB-PROCEDIMIENTO:** APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL - RENTA PERIÓDICA - CON TASA PREFERENCIAL 2DO NIVEL

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	16	27	27	19	29	33	18	20	19	29	24	3%	
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	24	38	23	29	36	28	32	27	36	27	30	4%	
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	9	8	9	7	7	8	9	10	10	8	9	1%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>			127					123			125	18%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	4	5	5	4	6	4	5	4	5	4	5	1%	
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	<input type="checkbox"/>											0	0%	
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	7	4	5	7	4	7	7	8	8	6	6	1%	
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	24	23	21	22	30	20	25	22	29	21	24	3%	
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	29	30	27	26	26	29	35	34	34	33	30	4%	
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	7	5	5	5	8	5	9	5	7	6	1%	
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	12	14	13	12	15	20	16	16	15	21	15	2%	
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	93	86	85	92	103	109	86	98	96	104	95	13%	
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	326	310	320	314	258	260	254	339	269	328	298	42%	
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	39	37	34	44	20	21	28	22	35	33	31	4%	
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	12	10	9	13	11	13	9	14	14	14	12	2%	
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%	
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, a su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-6 (en segundos)</b>			<b>601</b>	<b>599</b>	<b>710</b>	<b>594</b>	<b>550</b>	<b>560</b>	<b>529</b>	<b>746</b>	<b>575</b>	<b>635</b>	<b>710</b>	<b>100%</b>	<b>19%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-6 (en minutos)</b>			<b>10,02</b>	<b>9,98</b>	<b>11,83</b>	<b>9,90</b>	<b>9,17</b>	<b>9,33</b>	<b>8,82</b>	<b>12,43</b>	<b>9,58</b>	<b>10,58</b>	<b>11,83</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento Nº A-7  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:** SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 2DO NIVEL

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (2do Nivel)	<input type="checkbox"/>	2.325	2.606	2.547	2.470	2.764	2.655	2.544	2.573	2.759	2.056	2.530	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>2.325</b>	<b>2.606</b>	<b>2.547</b>	<b>2.470</b>	<b>2.764</b>	<b>2.655</b>	<b>2.544</b>	<b>2.573</b>	<b>2.759</b>	<b>2.056</b>	<b>2.530</b>	<b>100%</b>	<b>67%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>38,75</b>	<b>43,43</b>	<b>42,45</b>	<b>41,17</b>	<b>46,07</b>	<b>44,25</b>	<b>42,40</b>	<b>42,88</b>	<b>45,98</b>	<b>34,27</b>	<b>42,17</b>		

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:** Procedimiento Nº A-1-1  
**SUB-PROCEDIMIENTO:** APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - INDIVIDUAL

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural - Individual	<input type="checkbox"/>	271	312	265	281	292	256	272	303	282	264	280	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-1 (en segundos)</b>			<b>271</b>	<b>312</b>	<b>265</b>	<b>281</b>	<b>292</b>	<b>256</b>	<b>272</b>	<b>303</b>	<b>282</b>	<b>264</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>	<b>7%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-1 (en minutos)</b>			<b>4,52</b>	<b>5,20</b>	<b>4,42</b>	<b>4,68</b>	<b>4,87</b>	<b>4,27</b>	<b>4,53</b>	<b>5,05</b>	<b>4,70</b>	<b>4,40</b>	<b>4,66</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento Nº A-8  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:** AFILIACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicita el DOI del cliente (0,1) y verifica que cuente con el último holograma de votación	<input type="checkbox"/>											0	0%	
2	Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo	<input type="checkbox"/>											0	0%	
3	Ingresa a la plataforma de tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura - Tarjeta del Titular	<input type="checkbox"/>	26	33	34	23	28	33	34	30	34	34	31	12%	
4	Registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el DOI del cliente	<input type="checkbox"/>	7	10	10	10	7	7	7	11	9	10	9	3%	
5	En los datos del cliente, verifica que la firma registrada en la plataforma coincida con la firma del DOI	<input type="checkbox"/>											0	0%	
6	Indica al cliente que la firma no coincide, por tanto no podrá afiliarse	<input type="checkbox"/>											0	0%	
7	Retira un sobre de la caja y registra, a través de la plataforma, el número de la tarjeta y la categoría de la tarjeta	<input type="checkbox"/>	52	58	67	66	64	62	59	57	66	59	61	23%	
8	Pregunta al cliente la cuenta a asociar, la selecciona a través de la plataforma y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	9	12	8	11	11	9	8	12	10	8	10	4%	
9	Indica al cliente que pase su tarjeta cajero por el pin pad, registre su clave (2 veces) y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	73	70	57	80	88	85	86	64	65	68	74	28%	
10	Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica	<input type="checkbox"/>	48	43	46	49	40	49	42	47	50	45	46	17%	
11	Solicita la firma del cliente en la solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) y coloca su sello y V/Bº en ambas copias	<input type="checkbox"/>	25	25	21	25	24	19	23	23	19	25	23	9%	
12	Entrega al cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	6	5	6	5	4	6	6	4	4	4	5	2%	
13	Archiva temporalmente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	6	10	7	5	6	7	8	8	8	10	8	3%	
14	Entrega los documentos archivados temporalmente al Jefe de Operaciones para el control y archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en segundos)</b>			<b>252</b>	<b>266</b>	<b>256</b>	<b>274</b>	<b>272</b>	<b>277</b>	<b>273</b>	<b>256</b>	<b>265</b>	<b>263</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>	<b>7%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en minutos)</b>			<b>4,20</b>	<b>4,43</b>	<b>4,27</b>	<b>4,57</b>	<b>4,53</b>	<b>4,62</b>	<b>4,55</b>	<b>4,27</b>	<b>4,42</b>	<b>4,38</b>	<b>4,43</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	% participa en proceso	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-6 + Nº A-7 + Nº A-1-1 + Nº A-8 (en segundos)</b>	<b>3.449</b>	<b>3.783</b>	<b>3.778</b>	<b>3.619</b>	<b>3.878</b>	<b>3.748</b>	<b>3.618</b>	<b>3.878</b>	<b>3.881</b>	<b>3.218</b>	<b>3.786</b>	<b>100%</b>	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-6 + Nº A-7 + Nº A-1-1 + Nº A-8 (en minutos)</b>	<b>57,48</b>	<b>63,05</b>	<b>62,97</b>	<b>60,32</b>	<b>64,63</b>	<b>62,47</b>	<b>60,30</b>	<b>64,63</b>	<b>64,68</b>	<b>53,63</b>	<b>63,09</b>		

## HOJA DE CRONOMETRAJE N° 10

CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:  
SUB-PROCEDIMIENTO:

Procedimiento N° A-2-7  
APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA - AL VENCIMIENTO - SIN TASA PREFERENCIAL

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	40	45	25	33	20	36	15	42	24	45	33	5%												
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	24	25	24	23	22	36	28	34	32	29	28	4%												
3	Ingresa el N° DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	8	11	10	7	9	9	7	9	9	7	11	9	7	8	8	10	10	11	8	10	18	3%		
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>			125																		125	18%		
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	6	5	5	4	6	5	6	5	5	4	5										5	1%		
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	7	7	6	5	7	7	4	7	7	6	6										6	1%		
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	7	6	4	5	8	7	5	6	7	4	6										6	1%		
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>																					0	0%		
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	32	31	26	30	25	32	31	28	27	31	29										29	4%		
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	9	7	8	6	6	5	8	5	8	7	7										7	1%		
11	Dinge al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	15	19	15	20	18	15	21	16	15	15	17										17	2%		
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	99	97	95	106	83	105	93	108	98	85	97										97	14%		
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	275	326	275	257	255	333	268	294	299	255	284										284	41%		
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	38	36	26	31	27	36	24	42	41	43	34										34	5%		
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	12	8	13	11	12	10	12	14	13	13	12										12	2%		
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0										0	0%		
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0										0	0%		
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-2-7 (en segundos)</b>			<b>583</b>	<b>754</b>	<b>540</b>	<b>547</b>	<b>505</b>	<b>647</b>	<b>530</b>	<b>619</b>	<b>597</b>	<b>555</b>	<b>700</b>	<b>100%</b>												
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-2-7 (en minutos)</b>			<b>9,72</b>	<b>12,57</b>	<b>9,00</b>	<b>9,12</b>	<b>8,42</b>	<b>10,78</b>	<b>8,83</b>	<b>10,32</b>	<b>9,95</b>	<b>9,25</b>	<b>11,67</b>													

100%

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 11

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-8**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA - AL VENCIMIENTO - CON TASA PREFERENCIAL 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	16	36	27	26	26	44	24	30	16	25	27	4%												
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	25	29	30	34	22	28	33	29	33	30	29	4%												
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	10	8	9	10	9	7	11	9	10	8	7	8	10	11	10	10	8	11	7	18	2%			
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>	125																					126	17%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	6	6	6	4	4	5	5	6	4	6	5	1%												
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	9	4	7	7	8	8	7	8	5	4	7	1%												
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	8	6	7	4	8	6	5	4	4	5	6	1%												
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	23	27	27	23	20	22	25	29	21	27	24	3%												
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	28	32	27	28	25	28	35	32	30	32	30	4%												
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	9	9	5	8	7	9	6	5	5	9	7	1%												
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	12	18	18	13	17	18	20	14	20	17	17	2%												
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	105	93	108	107	107	80	97	99	94	92	98	13%												
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	291	320	324	304	336	337	321	323	294	320	317	42%												
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	45	27	36	31	44	42	22	27	44	42	36	5%												
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	10	10	10	13	8	9	12	14	8	10	10	1%												
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%												
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, a su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%												
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-8 (en segundos)</b>			<b>730</b>	<b>636</b>	<b>648</b>	<b>622</b>	<b>650</b>	<b>651</b>	<b>633</b>	<b>766</b>	<b>596</b>	<b>637</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>	<b>57%</b>											
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-8 (en minutos)</b>			<b>12,17</b>	<b>10,60</b>	<b>10,80</b>	<b>10,37</b>	<b>10,83</b>	<b>10,85</b>	<b>10,55</b>	<b>12,77</b>	<b>9,93</b>	<b>10,62</b>	<b>12,62</b>													

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (1er Nivel)	<input type="checkbox"/>	680	519	660	622	594	614	458	456	554	479	564	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>680</b>	<b>519</b>	<b>660</b>	<b>622</b>	<b>594</b>	<b>614</b>	<b>458</b>	<b>456</b>	<b>554</b>	<b>479</b>	<b>564</b>	<b>100%</b>	<b>43%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>11,33</b>	<b>8,65</b>	<b>11,00</b>	<b>10,37</b>	<b>9,90</b>	<b>10,23</b>	<b>7,63</b>	<b>7,60</b>	<b>9,23</b>	<b>7,98</b>	<b>9,39</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Nº A-2-8 + Nº A-7 (en segundos)</b>	1.410	1.155	1.308	1.244	1.244	1.265	1.091	1.222	1.150	1.116	1.321	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Nº A-2-8 + Nº A-7 (en minutos)</b>	23,50	19,25	21,80	20,73	20,73	21,08	18,18	20,37	19,17	18,60	22,02		

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 12

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-9**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA - AL VENCIMIENTO - CON TASA PREFERENCIAL 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	20	41	31	26	40	26	26	34	43	32	32	4%												
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	23	23	32	30	30	32	36	35	23	35	30	4%												
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	9	8	10	11	8	11	7	10	9	9	10	8	7	7	10	11	8	10	10	11	18	3%		
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>																						114	16%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	6	6	4	5	6	5	4	4	4	4	5	1%												
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	5	8	8	4	6	8	5	5	5	5	6	1%												
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	4	4	6	7	8	4	7	4	4	8	6	1%												
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	24	26	23	20	23	23	30	28	21	22	24	3%												
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	30	26	34	35	30	27	35	28	30	26	30	4%												
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	7	6	9	8	9	6	9	6	6	7	1%												
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	12	12	21	14	17	17	17	12	21	22	17	2%												
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	96	83	85	101	96	109	101	86	90	84	93	13%												
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	260	321	327	295	331	305	288	324	258	286	300	41%												
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	36	40	26	33	37	31	45	29	29	43	35	5%												
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	13	10	12	14	14	8	9	13	11	14	12	2%												
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%												
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%												
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-9 (en segundos)</b>			<b>552</b>	<b>628</b>	<b>634</b>	<b>610</b>	<b>664</b>	<b>622</b>	<b>737</b>	<b>632</b>	<b>563</b>	<b>608</b>	<b>728</b>	<b>100%</b>	<b>24%</b>											
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-9 (en minutos)</b>			<b>9,20</b>	<b>10,47</b>	<b>10,57</b>	<b>10,17</b>	<b>11,07</b>	<b>10,37</b>	<b>12,28</b>	<b>10,53</b>	<b>9,38</b>	<b>10,13</b>	<b>12,13</b>													

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (2do Nivel)	<input type="checkbox"/>	2.026	2.318	2.006	2.560	2.450	2.083	2.294	2.184	2.775	2.701	2.340	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>2.026</b>	<b>2.318</b>	<b>2.006</b>	<b>2.560</b>	<b>2.450</b>	<b>2.083</b>	<b>2.294</b>	<b>2.184</b>	<b>2.775</b>	<b>2.701</b>	<b>2.340</b>	<b>100%</b>	<b>76%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>33,77</b>	<b>38,63</b>	<b>33,43</b>	<b>42,67</b>	<b>40,83</b>	<b>34,72</b>	<b>38,23</b>	<b>36,40</b>	<b>46,25</b>	<b>45,02</b>	<b>39,00</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-9 + Nº A-7 (en segundos)</b>	2.578	2.946	2.640	3.170	3.114	2.705	3.031	2.816	3.338	3.309	3.067	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-9 + Nº A-7 (en minutos)</b>	42,97	49,10	44,00	52,83	51,90	45,08	50,52	46,93	55,63	55,15	51,12		

**HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 13**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-10**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA - RENTA PERIÓDICA - SIN TASA PREFERENCIAL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	36	41	41	22	30	26	24	15	15	37	29	4%										
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	38	36	31	32	34	34	34	37	28	27	33	5%										
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	10	8	7	8	7	9	11	9	10	10	7	7	10	10	8	7	10	8	8	17	2%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>	130																			130	18%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	4	5	5	4	6	5	6	6	4	6	5	1%										
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	5	5	6	5	4	4	6	6	4	9	5	1%										
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	4	8	4	8	5	5	4	7	5	5	6	1%										
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>											0	0%										
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	26	27	32	33	30	25	27	25	34	31	29	4%										
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	8	6	9	9	8	9	7	6	6	7	8	1%										
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	14	21	20	12	18	13	22	17	20	14	17	2%										
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	103	90	84	82	100	83	108	103	107	83	94	13%										
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	311	272	306	261	272	293	291	311	284	287	289	41%										
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	42	20	25	42	21	43	38	33	34	30	33	5%										
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	11	9	14	15	14	12	12	15	12	11	13	2%										
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%										
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, a su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%										
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-10 (en segundos)</b>			<b>750</b>	<b>555</b>	<b>592</b>	<b>545</b>	<b>561</b>	<b>569</b>	<b>596</b>	<b>599</b>	<b>570</b>	<b>563</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>									
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-10 (en minutos)</b>			<b>12,50</b>	<b>9,25</b>	<b>9,87</b>	<b>9,08</b>	<b>9,35</b>	<b>9,48</b>	<b>9,93</b>	<b>9,98</b>	<b>9,50</b>	<b>9,38</b>	<b>11,78</b>											

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-1-2**  
**APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta - Persona Natural - Mancomunada Conjunta	<input type="checkbox"/>	277	296	309	311	254	276	283	271	287	270	283	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-2 (en segundos)</b>			<b>277</b>	<b>296</b>	<b>309</b>	<b>311</b>	<b>254</b>	<b>276</b>	<b>283</b>	<b>271</b>	<b>287</b>	<b>270</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>	<b>29%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-2 (en minutos)</b>			<b>4,62</b>	<b>4,93</b>	<b>5,15</b>	<b>5,18</b>	<b>4,23</b>	<b>4,60</b>	<b>4,72</b>	<b>4,52</b>	<b>4,78</b>	<b>4,50</b>	<b>4,72</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	% participa en proceso
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-10 + Nº A-1-2 (en segundos)</b>	1.027	851	901	856	815	845	879	870	857	833	990	100%
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-10 + Nº A-1-2 (en minutos)</b>	17,12	14,18	15,02	14,27	13,58	14,08	14,65	14,50	14,28	13,88	16,51	



## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 14

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-11**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA - RENTA PERIÓDICA - CON TASA PREFERENCIAL 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	45	25	19	41	18	41	39	34	21	30	31	4%										
2	Ingresar a la plataforma de DPF y seleccionar los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	29	31	22	36	24	30	27	29	25	33	29	4%										
3	Ingresar el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	9	7	8	11	11	7	8	8	11	7	11	10	11	9	7	7	10	8	7	18	2%	
4	Ingresar a la plataforma de PN y P.J, registrar y grabar los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>					127						127	17%										
5	Verificar el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	4	4	6	5	6	4	4	5	6	5	5	1%										
6	Preguntar si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	7	4	5	7	7	5	9	4	8	4	6	1%										
7	Verificar si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	8	7	7	5	6	6	5	4	5	8	6	1%										
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verificar si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	21	25	22	30	25	20	27	27	23	23	24	3%										
9	Registrar los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	27	34	34	29	32	31	32	31	27	33	31	4%										
10	Verificar si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	6	7	8	5	7	6	9	8	5	7	1%										
11	Dirigir al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	19	16	17	14	14	16	14	21	15	19	17	2%										
12	Recibir los documentos emitidos en caja, solicitar la firma y firmar los documentos respectivos y efectuar el refrendo	<input type="checkbox"/>	89	88	99	106	81	107	92	96	84	89	93	13%										
13	Solicitar la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	310	271	321	267	260	333	290	328	256	309	295	40%										
14	Entregar al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	29	38	22	27	45	35	30	40	20	42	33	4%										
15	Armar el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	12	9	8	15	15	10	15	13	12	14	12	2%										
16	Escanear a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%										
17	Entregar los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, área su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%										
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-11 (en segundos)</b>			<b>622</b>	<b>577</b>	<b>607</b>	<b>733</b>	<b>557</b>	<b>663</b>	<b>611</b>	<b>657</b>	<b>527</b>	<b>629</b>	<b>733</b>	<b>100%</b>	<b>46%</b>									
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-11 (en minutos)</b>			<b>10,37</b>	<b>9,62</b>	<b>10,12</b>	<b>12,22</b>	<b>9,28</b>	<b>11,05</b>	<b>10,18</b>	<b>10,95</b>	<b>8,78</b>	<b>10,48</b>	<b>12,21</b>											

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (1er Nivel)	<input type="checkbox"/>	658	479	456	630	618	459	662	676	458	606	570	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>658</b>	<b>479</b>	<b>456</b>	<b>630</b>	<b>618</b>	<b>459</b>	<b>662</b>	<b>676</b>	<b>458</b>	<b>606</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>	<b>36%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>10,97</b>	<b>7,98</b>	<b>7,60</b>	<b>10,50</b>	<b>10,30</b>	<b>7,65</b>	<b>11,03</b>	<b>11,27</b>	<b>7,63</b>	<b>10,10</b>	<b>9,50</b>		

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-1-2**  
**APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta de Ahorro - Persona Natural - Mancomunada Conjunta	<input type="checkbox"/>	288	283	294	287	283	273	292	286	280	257	282	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-2 (en segundos)</b>			<b>288</b>	<b>283</b>	<b>294</b>	<b>287</b>	<b>283</b>	<b>273</b>	<b>292</b>	<b>286</b>	<b>280</b>	<b>257</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>	<b>18%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-2 (en minutos)</b>			<b>4,80</b>	<b>4,72</b>	<b>4,90</b>	<b>4,78</b>	<b>4,72</b>	<b>4,55</b>	<b>4,87</b>	<b>4,77</b>	<b>4,67</b>	<b>4,28</b>	<b>4,71</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-11 + Nº A-7 + Nº A-1-2 (en segundos)</b>	1.568	1.339	1.357	1.650	1.458	1.395	1.565	1.619	1.265	1.492	1.585		100%
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-11 + Nº A-7 + Nº A-1-2 (en minutos)</b>	26,13	22,32	22,62	27,50	24,30	23,25	26,08	26,98	21,08	24,87	26,42		

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 15

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-12**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA - RENTA PERIÓDICA - CON TASA PREFERENCIAL 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	43	16	42	31	28	22	37	30	38	19	31	4%									
2	Ingresar a la plataforma de DPF y seleccionar los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	34	28	23	30	27	27	28	37	37	24	30	4%									
3	Ingresar el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	7	7	11	11	9	7	8	7	7	10	8	11	9	10	11	11	11	8	18	2%	
4	Ingresar a la plataforma de PN y PJ, registrar y grabar los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>			127															127	17%		
5	Verificar el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	6	4	4	4	4	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1%	
6	Preguntar si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	7	4	5	6	7	4	9	5	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	1%	
7	Verificar si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	5	5	7	5	5	4	8	4	5	8	6	5	8	6	5	8	6	6	6	1%	
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verificar si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	24	30	20	22	26	24	26	21	21	30	24	26	21	21	30	24	24	24	24	3%	
9	Registrar los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	31	29	26	35	33	28	32	31	35	34	31	32	31	35	34	31	31	31	31	4%	
10	Verificar si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	9	5	9	6	8	5	7	8	9	9	8	9	9	9	9	8	8	8	8	1%	
11	Dirigir al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	15	19	19	22	15	16	20	14	15	18	17	15	14	15	18	17	17	17	17	2%	
12	Recibir los documentos emitidos en caja, solicitar la firma y firmar los documentos respectivos y efectuar el refrendo	<input type="checkbox"/>	96	93	105	81	106	80	110	104	107	105	99	96	104	107	105	99	99	99	99	13%	
13	Solicitar la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	292	306	300	331	250	286	264	285	320	295	293	292	285	320	295	293	293	293	293	40%	
14	Entregar al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	42	23	41	38	21	32	32	38	35	42	34	42	38	35	42	34	34	34	34	5%	
15	Armar el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	9	15	8	11	15	11	15	11	15	14	12	15	11	15	14	12	12	12	12	2%	
16	Escanear a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0					0	0	0	0	0%	
17	Entregar los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, área su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0					0	0	0	0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-12 (en segundos)</b>			<b>627</b>	<b>726</b>	<b>625</b>	<b>637</b>	<b>564</b>	<b>564</b>	<b>611</b>	<b>612</b>	<b>673</b>	<b>631</b>	<b>741</b>	<b>627</b>	<b>612</b>	<b>673</b>	<b>631</b>	<b>741</b>	<b>627</b>	<b>631</b>	<b>741</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-12 (en minutos)</b>			<b>10,45</b>	<b>12,10</b>	<b>10,42</b>	<b>10,62</b>	<b>9,40</b>	<b>9,40</b>	<b>10,18</b>	<b>10,20</b>	<b>11,22</b>	<b>10,52</b>	<b>12,36</b>	<b>10,45</b>	<b>10,20</b>	<b>11,22</b>	<b>10,52</b>	<b>12,36</b>	<b>10,45</b>	<b>10,52</b>	<b>12,36</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (2do Nivel)	<input type="checkbox"/>	2.633	2.767	2.658	2.354	2.616	2.210	2.035	2.775	2.283	2.357	2.469	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>2.633</b>	<b>2.767</b>	<b>2.658</b>	<b>2.354</b>	<b>2.616</b>	<b>2.210</b>	<b>2.035</b>	<b>2.775</b>	<b>2.283</b>	<b>2.357</b>	<b>2.469</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>43,88</b>	<b>46,12</b>	<b>44,30</b>	<b>39,23</b>	<b>43,60</b>	<b>36,83</b>	<b>33,92</b>	<b>46,25</b>	<b>38,05</b>	<b>39,28</b>	<b>41,15</b>		

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-1-2**  
**APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA CONJUNTA**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta - Persona Natural - Mancomunada Conjunta	<input type="checkbox"/>	281	285	278	277	287	264	298	294	276	273	281	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-2 (en segundos)</b>			<b>281</b>	<b>285</b>	<b>278</b>	<b>277</b>	<b>287</b>	<b>264</b>	<b>298</b>	<b>294</b>	<b>276</b>	<b>273</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-2 (en minutos)</b>			<b>4,68</b>	<b>4,75</b>	<b>4,63</b>	<b>4,62</b>	<b>4,78</b>	<b>4,40</b>	<b>4,97</b>	<b>4,90</b>	<b>4,60</b>	<b>4,55</b>	<b>4,69</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	% participa en proceso
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-12 + Nº A-7 + Nº A-1-2 (en segundos)</b>	3.541	3.778	3.561	3.268	3.467	3.038	2.944	3.681	3.232	3.261	3.491	100%
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-12 + Nº A-7 + Nº A-1-2 (en minutos)</b>	59,02	62,97	59,35	54,47	57,78	50,63	49,07	61,35	53,87	54,35	58,19	

## HOJA DE CRONOMETRAJE N° 16

CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO: **Procedimiento N° A-2-13**  
 SUB-PROCEDIMIENTO: **APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA - AL VENCIMIENTO - SIN TASA PREFERENCIAL**

N°	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	29	43	43	28	29	45	44	22	25	24	33	5%												
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	30	32	33	33	29	38	30	28	29	37	32	4%												
3	Ingresa el N° DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	10	10	11	7	10	9	7	8	11	11	8	9	11	9	9	8	7	8	8	10	18	3%		
4	Ingresa a la plataforma de PN y P.J., registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>				138																	138	19%		
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	6	4	4	6	5	5	4	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	1%		
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	9	6	6	5	5	6	5	5	7	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1%		
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	7	6	8	4	4	5	4	4	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1%		
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>																						0	0%	
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	28	25	30	25	29	35	33	28	30	30	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	4%	
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	5	9	5	6	7	8	7	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	1%	
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	15	19	18	19	16	14	15	19	18	15	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	2%	
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	82	109	107	80	88	87	102	109	88	104	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	13%	
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	306	284	298	324	260	278	307	287	288	260	289	289	289	289	289	289	289	289	289	289	289	289	40%	
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	20	34	31	32	26	45	42	32	30	22	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	4%	
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	8	11	11	8	9	13	12	13	8	11	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	1%	
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>																						0	0%	
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>																						0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-2-13 (en segundos)</b>			<b>565</b>	<b>600</b>	<b>751</b>	<b>585</b>	<b>529</b>	<b>596</b>	<b>625</b>	<b>573</b>	<b>555</b>	<b>547</b>	<b>717</b>	<b>100%</b>												
<b>TOTAL TIEMPO Proced. N° A-2-13 (en minutos)</b>			<b>9,42</b>	<b>10,00</b>	<b>12,52</b>	<b>9,75</b>	<b>8,82</b>	<b>9,93</b>	<b>10,42</b>	<b>9,55</b>	<b>9,25</b>	<b>9,12</b>	<b>11,95</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>											

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 17

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-14**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA - AL VENCIMIENTO - CON TASA PREFERENCIAL 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	23	39	35	27	21	42	20	18	22	28	28	4%										
2	Ingres a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	29	24	23	34	22	28	24	22	24	24	25	3%										
3	Ingres a el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	11	9	10	7	8	7	9	9	10	7	7	7	7	10	7	8	10	10	7	17	2%	
4	Ingres a la plataforma de PN y P.J, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>			130								130	18%										
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	5	6	4	5	5	5	4	5	6	4	5	1%										
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	4	4	6	7	5	9	7	9	8	4	6	1%										
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	4	7	8	4	8	6	7	4	5	5	6	1%										
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	30	29	25	27	25	29	20	20	21	22	25	3%										
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	31	25	26	34	30	28	34	32	32	28	30	4%										
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	5	9	6	8	8	9	5	6	6	6	7	1%										
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	19	22	19	12	18	17	12	22	12	22	18	2%										
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	80	110	107	88	108	91	95	102	84	84	95	13%										
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	322	290	255	265	272	294	282	280	313	311	288	40%										
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	40	45	33	39	20	40	44	22	26	40	35	5%										
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	13	12	9	15	15	10	12	13	11	10	12	2%										
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%										
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%										
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-14 (en segundos)</b>			<b>625</b>	<b>773</b>	<b>571</b>	<b>581</b>	<b>576</b>	<b>622</b>	<b>580</b>	<b>572</b>	<b>588</b>	<b>605</b>	<b>726</b>	<b>100%</b>	<b>56%</b>									
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-14 (en minutos)</b>			<b>10,42</b>	<b>12,88</b>	<b>9,52</b>	<b>9,68</b>	<b>9,60</b>	<b>10,37</b>	<b>9,67</b>	<b>9,53</b>	<b>9,80</b>	<b>10,08</b>	<b>12,11</b>											

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de tasa preferencial (1er Nivel)	<input type="checkbox"/>	648	491	610	489	607	576	559	682	581	552	580	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>648</b>	<b>491</b>	<b>610</b>	<b>489</b>	<b>607</b>	<b>576</b>	<b>559</b>	<b>682</b>	<b>581</b>	<b>552</b>	<b>580</b>	<b>100%</b>	<b>44%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>10,80</b>	<b>8,18</b>	<b>10,17</b>	<b>8,15</b>	<b>10,12</b>	<b>9,60</b>	<b>9,32</b>	<b>11,37</b>	<b>9,68</b>	<b>9,20</b>	<b>9,66</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-14 + Nº A-7 (en segundos)</b>	1.273	1.264	1.181	1.070	1.183	1.198	1.139	1.254	1.169	1.157	1.306	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-14 + Nº A-7 (en minutos)</b>	21,22	21,07	19,68	17,83	19,72	19,97	18,98	20,90	19,48	19,28	21,76		

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 18

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-15**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA - AL VENCIMIENTO - CON TASA PREFERENCIAL 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	33	25	25	32	21	39	38	30	32	39	31	4%								
2	Ingresa a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	23	35	38	34	29	25	25	34	35	22	30	4%								
3	Ingresa el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunada	<input type="checkbox"/>	7	9	11	7	7	9	10	9	9	9	11	11	7	9	11	8	10	18	2%	
4	Ingresa a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>						124												124	17%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	4	4	4	5	6	5	5	6	6	4	5	1%								
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomunado es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	9	4	7	9	6	5	7	5	9	9	7	1%								
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	4	4	5	6	6	6	7	7	5	6	1%								
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	24	24	25	27	25	30	22	26	20	22	25	3%								
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	30	25	29	34	34	35	35	25	26	32	31	4%								
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	7	9	5	5	7	5	8	6	6	7	7	1%								
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	22	22	16	15	12	12	16	19	20	18	17	2%								
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	106	91	96	95	90	95	105	109	108	103	100	14%								
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	261	261	266	254	281	280	321	295	312	321	285	39%								
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	38	43	31	40	24	38	40	38	31	35	36	5%								
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	15	9	9	15	11	9	8	11	12	15	11	2%								
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%								
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%								
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-15 (en segundos)</b>			<b>594</b>	<b>575</b>	<b>569</b>	<b>589</b>	<b>694</b>	<b>602</b>	<b>656</b>	<b>629</b>	<b>644</b>	<b>650</b>	<b>732</b>	<b>100%</b>	<b>24%</b>							
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-15 (en minutos)</b>			<b>9,90</b>	<b>9,58</b>	<b>9,48</b>	<b>9,82</b>	<b>11,57</b>	<b>10,03</b>	<b>10,93</b>	<b>10,48</b>	<b>10,73</b>	<b>10,83</b>	<b>12,20</b>									

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (2do Nivel)	<input type="checkbox"/>	2.556	2.361	2.738	2.701	2.331	2.192	2.120	2.078	2.408	2.097	2.358	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>2.556</b>	<b>2.361</b>	<b>2.738</b>	<b>2.701</b>	<b>2.331</b>	<b>2.192</b>	<b>2.120</b>	<b>2.078</b>	<b>2.408</b>	<b>2.097</b>	<b>2.358</b>	<b>100%</b>	<b>76%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>42,60</b>	<b>39,35</b>	<b>45,63</b>	<b>45,02</b>	<b>38,85</b>	<b>36,53</b>	<b>35,33</b>	<b>34,63</b>	<b>40,13</b>	<b>34,95</b>	<b>39,30</b>		

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	% participa en proceso
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-15 + Nº A-7 (en segundos)</b>	3.150	2.936	3.307	3.290	3.025	2.794	2.776	2.707	3.052	2.747	3.090	100%
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-15 + Nº A-7 (en minutos)</b>	52,50	48,93	55,12	54,83	50,42	46,57	46,27	45,12	50,87	45,78	51,50	

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 19

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:** Procedimiento Nº A-2-16  
**SUB-PROCEDIMIENTO:** APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA - RENTA PERIÓDICA - SIN TASA PREFERENCIAL

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	31	25	25	36	34	22	15	32	38	23	28	4%										
2	Ingres a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	34	32	26	22	30	37	38	28	36	24	31	4%										
3	Ingres a el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	8	8	10	8	7	9	8	9	9	8	7	7	10	7	8	7	7	9	11	17	2%	
4	Ingres a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>			129								129	18%										
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	4	6	5	5	5	6	4	5	6	4	5	1%										
6	Pregunta si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	9	9	4	7	7	4	8	5	6	5	6	1%										
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	7	4	5	7	4	7	7	5	8	4	6	1%										
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>											0	0%										
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	26	29	26	35	28	35	35	29	34	27	30	4%										
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	5	7	7	8	8	5	9	7	5	9	7	1%										
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	17	21	13	19	16	18	20	22	17	22	19	3%										
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el retiro	<input type="checkbox"/>	89	92	86	108	83	81	97	80	109	92	92	13%										
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	329	256	309	263	301	284	318	339	338	304	304	42%										
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	40	39	43	38	34	44	34	38	36	37	38	5%										
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	10	9	11	12	10	14	10	11	15	9	11	2%										
16	Escanear a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%										
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ara su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%										
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-16 (en segundos)</b>			<b>617</b>	<b>547</b>	<b>705</b>	<b>577</b>	<b>578</b>	<b>572</b>	<b>612</b>	<b>616</b>	<b>662</b>	<b>580</b>	<b>723</b>	<b>100%</b>	<b>48%</b>									
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-16 (en minutos)</b>			<b>10,28</b>	<b>9,12</b>	<b>11,75</b>	<b>9,62</b>	<b>9,63</b>	<b>9,53</b>	<b>10,20</b>	<b>10,27</b>	<b>11,03</b>	<b>9,67</b>	<b>12,05</b>											

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:** Procedimiento Nº A-1-3  
**SUB-PROCEDIMIENTO:** APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta - Persona Natural - Mancomunada Indistinta	<input type="checkbox"/>	289	295	277	269	302	277	297	261	284	296	285	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 (en segundos)</b>			<b>289</b>	<b>295</b>	<b>277</b>	<b>269</b>	<b>302</b>	<b>277</b>	<b>297</b>	<b>261</b>	<b>284</b>	<b>296</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>	<b>19%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 (en minutos)</b>			<b>4,82</b>	<b>4,92</b>	<b>4,62</b>	<b>4,48</b>	<b>5,03</b>	<b>4,62</b>	<b>4,95</b>	<b>4,35</b>	<b>4,73</b>	<b>4,93</b>	<b>4,75</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento Nº A-8  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:** AFILIACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Solicita el DOI del cliente (0,1) y verifica que cuente con el último holograma de votación	<input type="checkbox"/>											0	0%											
2	Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo	<input type="checkbox"/>											0	0%											
3	Ingres a la plataforma de tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura - Tarjeta del Titular	<input type="checkbox"/>	24	33	26	28	33	34	35	28	23	35	30	6%											
4	Registra, a a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el DOI del cliente	<input type="checkbox"/>	8	10	11	8	11	9	9	7	8	10	8	11	9	8	11	10	11	7	9	11	19	4%	
5	En los datos del cliente, verifica que la firma registrada en la plataforma coincida con la firma del DOI	<input type="checkbox"/>											0	0%											
6	Indica al cliente que la firma no coincide, por tanto no podrá afiliarse	<input type="checkbox"/>											0	0%											
7	Retira un sobre de la caja y registra, a través de la plataforma, el número de la tarjeta y la categoría de la tarjeta	<input type="checkbox"/>	52	50	52	63	51	56	56	64	61	51	62	68	70	58	65	57	52	60	67	68	118	24%	
8	Pregunta al cliente la cuenta a asociar, la selecciona a través de la plataforma y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	8	10	10	9	11	8	8	12	11	10	10	8	11	12	9	9	9	8	12	10	20	4%	
9	Indica al cliente que pase su tarjeta cajero por el pin pad, registre su clave (2 veces) y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	89	90	53	54	87	75	68	79	86	80	59	57	84	71	50	90	89	82	82	82	151	30%	
10	Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1)	<input type="checkbox"/>	47	53	48	50	53	55	40	51	50	43	48	51	44	43	51	41	50	51	54	42	97	19%	
11	Solicita la firma del cliente en la solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) y coloca su sello y VºBº en ambas copias	<input type="checkbox"/>	24	20	24	20	23	23	19	19	24	21	20	19	18	25	25	19	24	19	19	23	43	9%	
12	Entrega al cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	5	7	5	7	6	4	7	4	7	4	6	6	5	7	6	7	4	6	4	4	11	2%	
13	Archiva temporalmente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	6	8	9	7	6	9	10	9	7	7	8	2%											
14	Entrega los documentos archivados temporalmente al Jefe de Operaciones para el control y archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%											
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en segundos)</b>			<b>503</b>	<b>455</b>	<b>507</b>	<b>478</b>	<b>505</b>	<b>476</b>	<b>510</b>	<b>487</b>	<b>502</b>	<b>529</b>	<b>496</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>										
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en minutos)</b>			<b>8,38</b>	<b>7,58</b>	<b>8,45</b>	<b>7,97</b>	<b>8,42</b>	<b>7,93</b>	<b>8,50</b>	<b>8,12</b>	<b>8,37</b>	<b>8,82</b>	<b>8,26</b>												

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-16 + Nº A-1-3 + Nº A-8 (en segundos)</b>	1.409	1.297	1.489	1.324	1.385	1.325	1.419	1.364	1.448	1.405	1.503	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-16 + Nº A-1-3 + Nº A-8 (en minutos)</b>	23,48	21,62	24,82	22,07	23,08	22,08	23,65	22,73	24,13	23,42	25,05	

100%

**HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 20**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-17**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA - RENTA PERIÓDICA - CON TASA PREFERENCIAL 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	21	40	19	29	33	41	45	43	39	42	35	5%												
2	Ingres a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	30	38	34	23	30	24	23	28	22	30	28	4%												
3	Ingres a el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	8	11	9	11	7	8	8	10	11	7	7	7	9	11	10	10	10	11	10	9	18	2%		
4	Ingres a la plataforma de PN y P.J, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>																						134	18%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	4	5	4	6	4	6	4	6	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1%	
6	Pregunta si hay más mancomunos (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	5	9	4	9	5	4	9	6	5	7	6	1%												
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	7	5	6	8	6	5	7	5	4	8	6	1%												
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	22	23	28	28	22	30	28	20	29	28	26	3%												
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	26	27	26	26	30	29	31	26	33	35	29	4%												
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	8	6	5	6	9	8	8	9	8	7	7	1%												
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	14	13	17	12	15	12	18	19	12	15	15	2%												
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	81	109	82	101	87	83	92	83	101	92	91	12%												
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	298	319	251	307	309	305	258	294	291	337	297	40%												
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	39	28	35	42	26	41	33	37	24	24	33	4%												
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	12	13	15	11	8	14	12	10	13	12	12	2%												
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%												
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%												
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-17 (en segundos)</b>			<b>586</b>	<b>655</b>	<b>541</b>	<b>626</b>	<b>602</b>	<b>616</b>	<b>722</b>	<b>606</b>	<b>607</b>	<b>661</b>	<b>743</b>	<b>100%</b>	<b>35%</b>											
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-17 (en minutos)</b>			<b>9,77</b>	<b>10,92</b>	<b>9,02</b>	<b>10,43</b>	<b>10,03</b>	<b>10,27</b>	<b>12,03</b>	<b>10,10</b>	<b>10,12</b>	<b>11,02</b>	<b>12,38</b>													

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 1ER NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (1er Nivel)	<input type="checkbox"/>	615	613	645	539	466	590	616	527	684	541	584	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>615</b>	<b>613</b>	<b>645</b>	<b>539</b>	<b>466</b>	<b>590</b>	<b>616</b>	<b>527</b>	<b>684</b>	<b>541</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>	<b>28%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>10,25</b>	<b>10,22</b>	<b>10,75</b>	<b>8,98</b>	<b>7,77</b>	<b>9,83</b>	<b>10,27</b>	<b>8,78</b>	<b>11,40</b>	<b>9,02</b>	<b>9,73</b>		

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-1-3**  
**APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta - Persona Natural - Mancomunada Indistinta	<input type="checkbox"/>	275	294	290	297	278	281	277	295	269	259	282	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 (en segundos)</b>			<b>275</b>	<b>294</b>	<b>290</b>	<b>297</b>	<b>278</b>	<b>281</b>	<b>277</b>	<b>295</b>	<b>269</b>	<b>259</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 (en minutos)</b>			<b>4,58</b>	<b>4,90</b>	<b>4,83</b>	<b>4,95</b>	<b>4,63</b>	<b>4,68</b>	<b>4,62</b>	<b>4,92</b>	<b>4,48</b>	<b>4,32</b>	<b>4,69</b>		

**CODIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-8**  
**AFILIACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	Solicita el DOI del cliente (0,1) y verifica que cuente con el último holograma de votación	<input type="checkbox"/>												0,0	0%											
2	Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo	<input type="checkbox"/>												0,0	0%											
3	Ingres a la plataforma de tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura - Tarjeta del Titular	<input type="checkbox"/>	32	22	26	34	27	27	31	35	29	29	32	35	27	31	31	31	32	23	28	25	59	11%		
4	Registra, a a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el DOI del cliente	<input type="checkbox"/>	8	11	11	9	10	10	10	11	8	8	9	7	9	10	7	9	7	8	11	8	18	4%		
5	En los datos del cliente, verifica que la firma registrada en la plataforma coincida con la firma del DOI	<input type="checkbox"/>												0	0%										0%	
6	Indica al cliente que la firma no coincide, por tanto no podrá afiliarse	<input type="checkbox"/>												0	0%										0%	
7	Retira un sobre de la caja y registra, a través de la plataforma, el número de la tarjeta y la categoría de la tarjeta	<input type="checkbox"/>	56	65	51	66	59	68	57	58	66	57	65	55	50	52	65	54	54	66	61	58	118	23%		
8	Pregunta al cliente la cuenta a asociar, la selecciona a través de la plataforma y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	12	9	9	12	9	10	8	11	9	9	10	11	12	11	12	11	9	9	10	10	20	4%		
9	Indica al cliente que pase su tarjeta cajero por el pin pad, registre su clave (2 veces) y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	83	76	57	63	81	63	81	67	78	74	75	69	70	80	63	78	64	64	57	60	140	27%		
10	Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1)	<input type="checkbox"/>	48	46	41	41	40	54	42	53	53	46	44	53	55	54	40	49	46	45	47	41	94	18%		
11	Solicita la firma del cliente en la solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) y coloca su sello y VºBº en ambas copias	<input type="checkbox"/>	23	20	23	22	18	22	21	20	25	18	18	21	24	23	23	24	20	24	24	23	44	9%		
12	Entrega al cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	4	6	7	4	4	7	6	7	4	6	4	5	4	7	6	5	6	4	6	6	11	2%		
13	Archiva temporalmente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	8	8	7	8	5	9	8	5	10	10	8	2%												
14	Entrega los documentos archivados temporalmente al Jefe de Operaciones para el control y archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%												
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en segundos)</b>			<b>529</b>	<b>484</b>	<b>516</b>	<b>526</b>	<b>524</b>	<b>522</b>	<b>527</b>	<b>513</b>	<b>491</b>	<b>485</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>	<b>24%</b>											
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en minutos)</b>			<b>8,82</b>	<b>8,07</b>	<b>8,60</b>	<b>8,77</b>	<b>8,73</b>	<b>8,70</b>	<b>8,78</b>	<b>8,55</b>	<b>8,18</b>	<b>8,08</b>	<b>8,51</b>													

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	% participa en proceso	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-17 + Nº A-7 + Nº A-1-3 + Nº A-8 (en segundos)</b>	<b>2.005</b>	<b>2.046</b>	<b>1.992</b>	<b>1.988</b>	<b>1.870</b>	<b>2.009</b>	<b>2.142</b>	<b>1.941</b>	<b>2.051</b>	<b>1.946</b>	<b>2.119</b>	<b>100%</b>	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-17 + Nº A-7 + Nº A-1-3 + Nº A-8 (en minutos)</b>	<b>33,42</b>	<b>34,10</b>	<b>33,20</b>	<b>33,13</b>	<b>31,17</b>	<b>33,48</b>	<b>35,70</b>	<b>32,35</b>	<b>34,18</b>	<b>32,43</b>	<b>35,31</b>		

**HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 21**

**CÓDIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-2-18**  
**APERTURA DE CUENTA DPF - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA - RENTA PERIÓDICA - CON TASA PREFERENCIAL 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
1	Recibe al cliente, explica las características del DPF y verifica los requisitos para la apertura	<input type="checkbox"/>	45	17	45	34	23	26	41	22	39	35	33	4%					
2	Ingres a la plataforma de DPF y selecciona los datos de la cuenta (producto y tipo de cuenta)	<input type="checkbox"/>	31	25	28	24	34	22	22	23	33	29	27	4%					
3	Ingres a el Nº DOI del cliente persona natural / mancomunado	<input type="checkbox"/>	8	11	8	9	9	10	10	7	11	8	7	10	8	8	18	2%	
4	Ingres a la plataforma de PN y PJ, registra y graba los datos del cliente en el sistema	<input type="checkbox"/>										137					137	18%	
5	Verifica el tipo de cuenta (individual o mancomunada)	<input type="checkbox"/>	6	4	5	5	4	5	5	6	6	4	5	1%					
6	Pregunt a si hay más mancomunados (el segundo mancomuno es obligatorio)	<input type="checkbox"/>	9	6	5	6	8	8	5	4	4	8	6	1%					
7	Verifica si el DPF es al vencimiento o con renta periódica	<input type="checkbox"/>	4	7	5	8	7	6	4	6	5	8	6	1%					
8	Si el cliente solicita tasa preferencial, verifica si cumple los requisitos para acceder a dicha solicitud	<input type="checkbox"/>	28	29	30	21	28	27	23	25	25	20	26	3%					
9	Registra los datos de la cuenta en la plataforma de DPF	<input type="checkbox"/>	25	27	26	33	27	31	34	32	25	31	29	4%					
10	Verifica si la cuenta es individual o mancomunada indistinta, y el DPF es con renta periódica	<input type="checkbox"/>	6	7	6	9	5	6	6	6	9	6	7	1%					
11	Dirige al cliente hacia la ventanilla para que efectúe el abono en la cuenta de depósito a plazo	<input type="checkbox"/>	17	13	14	13	16	18	19	15	21	17	16	2%					
12	Recibe los documentos emitidos en caja, solicita la firma y firma los documentos respectivos y efectúa el refrendo	<input type="checkbox"/>	86	94	100	106	91	103	85	100	82	96	94	13%					
13	Solicita la firma del Jefe de Operaciones en los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	266	302	263	313	273	305	321	337	322	277	298	40%					
14	Entrega al cliente los documentos correspondientes	<input type="checkbox"/>	20	22	39	34	43	20	35	41	33	30	32	4%					
15	Arma el expediente y lo guarda temporalmente, hasta el final del día, y se despide del cliente	<input type="checkbox"/>	9	14	15	12	11	9	11	12	9	10	11	2%					
16	Escanea a través de la plataforma de Registro de Firmas la firma de los clientes	<input type="checkbox"/>											0	0%					
17	Entrega los expedientes archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones, ára su archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>											0	0%					
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-18 (en segundos)</b>			<b>571</b>	<b>584</b>	<b>600</b>	<b>635</b>	<b>589</b>	<b>603</b>	<b>628</b>	<b>784</b>	<b>631</b>	<b>587</b>	<b>745</b>	<b>100%</b>	<b>18%</b>				
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-18 (en minutos)</b>			<b>9,52</b>	<b>9,73</b>	<b>10,00</b>	<b>10,58</b>	<b>9,82</b>	<b>10,05</b>	<b>10,47</b>	<b>13,07</b>	<b>10,52</b>	<b>9,78</b>	<b>12,41</b>						

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-7**  
**SOLICITUD DE TASA PREFERENCIAL - 2DO NIVEL**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Solicitud de Tasa Preferencial (2do Nivel)	<input type="checkbox"/>	2.669	2.263	2.130	2.600	2.681	2.589	2.656	2.422	2.363	2.538	2.491	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en segundos)</b>			<b>2.669</b>	<b>2.263</b>	<b>2.130</b>	<b>2.600</b>	<b>2.681</b>	<b>2.589</b>	<b>2.656</b>	<b>2.422</b>	<b>2.363</b>	<b>2.538</b>	<b>2.491</b>	<b>100%</b>	<b>62%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-7 (en minutos)</b>			<b>44,48</b>	<b>37,72</b>	<b>35,50</b>	<b>43,33</b>	<b>44,68</b>	<b>43,15</b>	<b>44,27</b>	<b>40,37</b>	<b>39,38</b>	<b>42,30</b>	<b>41,52</b>		

**CODIGO DEL SUB-PROCEDIMIENTO:**  
**SUB-PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-1-3**  
**APERTURA DE CUENTA DE AHORRO - PERSONA NATURAL - MANCOMUNADA INDISTINTA**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Apertura de Cuenta - Persona Natural - Mancomunada Indistinta	<input type="checkbox"/>	313	279	274	300	285	294	285	253	261	281	283	100%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 (en segundos)</b>			<b>313</b>	<b>279</b>	<b>274</b>	<b>300</b>	<b>285</b>	<b>294</b>	<b>285</b>	<b>253</b>	<b>261</b>	<b>281</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>	<b>7%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-1-3 (en minutos)</b>			<b>5,22</b>	<b>4,65</b>	<b>4,57</b>	<b>5,00</b>	<b>4,75</b>	<b>4,90</b>	<b>4,75</b>	<b>4,22</b>	<b>4,35</b>	<b>4,68</b>	<b>4,71</b>		

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO:**

**Procedimiento Nº A-8**  
**AFILIACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participa En procedim.	% participa en proceso										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Solicita el DOI del cliente (0,1) y verifica que cuente con el último holograma de votación	<input type="checkbox"/>												0	0%										
2	Devuelve el DOI al cliente y le indica el motivo del rechazo	<input type="checkbox"/>												0	0%										
3	Ingres a la plataforma de tarjeta de Débito y selecciona la opción Apertura - Tarjeta del Titular	<input type="checkbox"/>	34	30	26	28	33	26	29	33	31	28	27	34	22	29	29	22	33	30	23	57	11%		
4	Registra, a través de la plataforma de Tarjeta de Débito, el DOI del cliente	<input type="checkbox"/>	8	7	7	7	8	7	9	8	10	7	8	11	7	7	7	9	11	10	8	11	17	3%	
5	En los datos del cliente, verifica que la firma registrada en la plataforma coincida con la firma del DOI	<input type="checkbox"/>																					0	0%	
6	Indica al cliente que la firma no coincide, por tanto no podrá afiliarse	<input type="checkbox"/>																					0	0%	
7	Retira un sobre de la caja y registra, a través de la plataforma, el número de la tarjeta y la categoría de la tarjeta	<input type="checkbox"/>	67	64	70	51	53	55	67	53	57	68	69	58	65	53	61	67	67	62	51	68	123	24%	
8	Pregunt a al cliente la cuenta a asociar, la selecciona a través de la plataforma y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	10	9	8	10	10	9	11	10	11	9	9	8	12	9	12	11	10	12	8	8	20	4%	
9	Indica al cliente que pase su tarjeta cajero por el pin pad, registre su clave (2 veces) y acepta la operación	<input type="checkbox"/>	69	61	84	60	60	70	90	51	75	51	63	59	54	65	90	72	68	57	87	83	137	27%	
10	Imprime la Solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1)	<input type="checkbox"/>	43	51	47	52	48	45	49	54	43	55	44	43	52	47	54	45	48	40	49	42	95	19%	
11	Solicita la firma del cliente en la solicitud de Tarjeta Electrónica (0,1) y coloca su sello y VºBº en ambas copias	<input type="checkbox"/>	23	20	20	18	21	19	19	22	21	25	25	21	22	22	24	25	25	19	20	18	43	8%	
12	Entrega al cliente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	6	6	4	5	7	4	4	6	4	6	6	4	7	6	7	6	4	5	5	4	11	2%	
13	Archiva temporalmente los documentos respectivos	<input type="checkbox"/>	7	5	7	6	9	5	7	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	1%	
14	Entrega los documentos archivados temporalmente al Jefe de Operaciones para el control y archivo en bóveda	<input type="checkbox"/>																					0	0%	
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en segundos)</b>			<b>515</b>	<b>502</b>	<b>482</b>	<b>513</b>	<b>515</b>	<b>488</b>	<b>491</b>	<b>557</b>	<b>499</b>	<b>521</b>	<b>509</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>										
<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-8 (en minutos)</b>			<b>8,58</b>	<b>8,37</b>	<b>8,03</b>	<b>8,55</b>	<b>8,58</b>	<b>8,13</b>	<b>8,18</b>	<b>9,28</b>	<b>8,32</b>	<b>8,68</b>	<b>8,49</b>												

**TOTAL TIEMPOS OBSERVADOS**

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO	% participa en proceso	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-18 + Nº A-7 + Nº A-1-3 + Nº A-8 (en segundos)</b>	4.068	3.628	3.486	4.048	4.070	3.974	4.060	4.016	3.754	3.927	4.027	100%	
B	<b>TOTAL TIEMPO Proced. Nº A-2-18 + Nº A-7 + Nº A-1-3 + Nº A-8 (en minutos)</b>	67,80	60,47	58,10	67,47	67,83	66,23	67,67	66,93	62,57	65,45	67,12		



## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 22

Código del Sub-PROCEDIMIENTO: **PROCEDIMIENTO Nº A-3-1**  
 SUB-PROCEDIMIENTO: **APERTURA DE CUENTA CTS (CLIENTE POR CLIENTE)**

Variable	Número de empleados según Empresa										Nº de empleados promedio, por variable	
	Empresa Nº 1	Empresa Nº 2	Empresa Nº 3	Empresa Nº 4	Empresa Nº 5	Empresa Nº 6	Empresa Nº 7	Empresa Nº 8	Empresa Nº 9	Empresa Nº 10		
Nº Total de Empleados de la Empresa	9	12	14	18	12	34	42	8	14	19	19	A
Nº de Empleados nuevos de la Empresa:	2	4	3	5	6	12	9	3	1	14	6	B

Nº	ACTIVIDADES	Simbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										Tiempo Prom. Por Actividad (C)	% Participac. en procedim.	Frecuencia de la actividad durante el Ciclo	Cálculo de los Tiempos Unitarios	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				Descripción	En seg.
1	Recibe y verifica los documentos requeridos para la apertura de las cuentas CTS	□	39	47	53	40	31	45	38	47	36	47	42	1,87%	Se efectúa sólo 1 vez para todos los Clientes recibidos (Nuevos o Antiguos)	---	---
2	Ingresa a la plataforma de CTS y registra el Nº de DOI del empleado	□	63	85	135	157	116	283	336	59	121	177	153	6,77%	Se efectúa según el Nº Total de Empleados de la Empresa	8,06 = (C) / (A)	
3	Registra y graba los datos del cliente, a través de la Plataforma de PN y PJ	□	259	495	349	558	689	1.466	1.053	382	116	1.765	711	31,43%	Se efectúa según el Nº de Empleados Nuevos de la Empresa	118,53 = (C) / (B)	
4	Registra en la plataforma de CTS los Datos de la Cuenta CTS	□	328	494	430	799	335	1.099	1.172	230	366	573	583	25,79%	Se efectúa según el Nº Total de Empleados de la Empresa	30,66 = (C) / (A)	
5	Registra y graba los datos de la Empresa y de los Representantes legales, a través de la Plataforma de PN y PJ	□	288			312				302			301	13,29%	Se efectúa sólo 1 vez para todos los Clientes recibidos (Nuevos o Antiguos)	---	
6	Imprime la Libreta CTS, a través de la Plataforma CTS	□	131	223	229	288	144	420	522	152	182	336	263	11,61%	Se efectúa según el Nº Total de Empleados de la Empresa	13,83 = (C) / (A)	
7	Añade al número de las cuentas CTS generadas en la Cuenta de la Empresa, y firma y sella la Libreta CTS	□	81	88	113	147	95	217	362	56	113	163	144	6,34%	Se efectúa según el Nº Total de Empleados de la Empresa	7,55 = (C) / (A)	
8	Entrega al Recibidor/Pagador la Carta de presentación para que efectúe el depósito en las Cuentas respectivas	□	16	19	17	17	14	14	21	14	17	13	16	0,72%	Se efectúa sólo 1 vez para todos los Clientes recibidos (Nuevos o Antiguos)	---	
9	Entrega al Empleador los las Libretas CTS y las Hojas Móviles (1)	□	27	35	29	28	26	39	26	29	27	31	30	1,31%	Se efectúa sólo 1 vez para todos los Clientes recibidos (Nuevos o Antiguos)	---	
10	Arma y archiva temporalmente el Expediente de la Empresa	□	16	16	21	25	22	23	21	18	20	22	20	0,90%	Se efectúa sólo 1 vez para todos los Clientes recibidos (Nuevos o Antiguos)	---	
11	Escanear la firma del cliente	□															
12	Entrega los expedientes, archivados temporalmente, al Jefe de Operaciones	□															
<b>Total tiempo en actividades (en segundos) en abrir las Cuentas CTS (1)</b>			1.248	1.592	1.376	2.371	1.452	3.806	3.551	1.289	998	3.127	2.262	100,00%			
<b>Total tiempo en actividades (en minutos) en abrir las Cuentas CTS (2) = (1) / 60</b>			20,80	25,03	22,83	39,52	24,20	60,10	59,18	21,48	16,63	52,12	37,71				
<b>Tempo en actividades (en segundos) para abrir UNA Cuenta CTS: (3) = (1) / Nº Total Empleados por Empresa</b>			139	125	98	132	121	106	85	161	71	165	119				
<b>Tempo en actividades (en minutos) para abrir UNA Cuenta CTS = (3) / 60</b>			2,31	2,09	1,64	2,20	2,02	1,77	1,41	2,69	1,19	2,74	1,98				

D = Σ C

Nota: \* Las actividades Nº 11 y 12 no han sido cronometradas debido a que no se efectúan durante la Atención al Empleador

## ANEXO 16: Hojas de Cronometraje – Procedimientos de Depósito en Cuentas (3 Hojas)

### HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 23

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO:

Procedimiento Nº A-4  
DEPÓSITO EN CUENTA DE AHORRO - CON EFECTIVO

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% parti-cipa En procedim.
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Solicita al cliente el importe en efectivo que el cliente quiere depositar y lo cuenta en presencia del cliente	<input type="checkbox"/>	19	30	13	21	15	30	17	22	19	18	20	36%
2	Devuelve el dinero en efectivo recibido y solicita el faltante (de faltar efectivo) o devuelve el exceso (de sobrar efectivo)	<input type="checkbox"/>												
3	Registra en la plataforma de Caja los datos de la cuenta	<input type="checkbox"/>	6	9	8	8	6	7	9	7	7	6	7	13%
4	Solicita al cliente la variable que el sistema detecta como errónea, y luego la registra en el sistema	<input type="checkbox"/>												
5	Imprime, a través de la plataforma de Caja, la Hoja Móvil (0,1)	<input type="checkbox"/>	23	22	19	20	19	20	23	20	20	22	21	36%
6	Entrega al cliente el original de la Hoja Móvil (0,1) y archiva temporalmente la copia de la Hoja Móvil, hasta el final del día	<input type="checkbox"/>	10	9	8	10	7	8	9	9	9	6	9	15%
7	Entrega las copias de las Hojas Móviles, archivadas temporalmente, al Jefe de Operaciones	<input type="checkbox"/>												
<b>TOTAL TIEMPO Procedimiento Nº A-4 (en segundos)</b>			<b>58</b>	<b>70</b>	<b>48</b>	<b>59</b>	<b>47</b>	<b>65</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Procedimiento Nº A-4 (en minutos)</b>			<b>0,97</b>	<b>1,17</b>	<b>0,80</b>	<b>0,98</b>	<b>0,78</b>	<b>1,08</b>	<b>0,97</b>	<b>0,97</b>	<b>0,92</b>	<b>0,87</b>	<b>0,95</b>	

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 24

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**  
**PROCEDIMIENTO:**

**Procedimiento Nº A-5**  
**DEPÓSITO EN CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO - CON EFECTIVO**

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										TIEMPO PROMEDIO POR ACTIVIDAD	% participac. en procedim.
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Solicita al cliente el importe en efectivo que el cliente quiere depositar y lo cuenta en presencia del cliente	□	24	28	22	26	31	21	14	21	32	32	25	9%
2	Devuelve el dinero en efectivo recibido y solicita el faltante (de faltar efectivo) o devuelve el exceso (de sobrar efectivo)	□												
3	Hasta recibir el apunte (a mano) del Consultor de Negocios con los datos de la Cuenta del Depósito a Plazo	<b>D</b>	24	21	21	20	28	22	25	29	29	29	25	9%
4	Registra en la plataforma de Caja los datos de la Cuenta de Depósito a Plazo	□	8	6	9	8	8	9	7	7	6	6	7	3%
5	Solicita al cliente la variable que el sistema detecta como errónea, y luego la registra en el sistema	□												
6	Imprime, a través de la plataforma de Caja, los documentos respectivos (Constancia, Comprobante y Cronograma)	□	146	156	155	155	160	153	149	150	157	151	153	55%
7	Llama al consultor de Negocios y le entrega los documentos emitidos	□	74	83	78	71	48	79	82	51	54	84	70	25%
<b>TOTAL TIEMPO Procedimiento Nº A-5 (en segundos)</b>			<b>276</b>	<b>294</b>	<b>285</b>	<b>280</b>	<b>275</b>	<b>284</b>	<b>277</b>	<b>258</b>	<b>278</b>	<b>302</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL TIEMPO Procedimiento Nº A-5 (en minutos)</b>			<b>4,60</b>	<b>4,90</b>	<b>4,75</b>	<b>4,67</b>	<b>4,58</b>	<b>4,73</b>	<b>4,62</b>	<b>4,30</b>	<b>4,63</b>	<b>5,03</b>	<b>4,68</b>	

## HOJA DE CRONOMETRAJE Nº 25

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: **Procedimiento Nº A-6**  
 PROCEDIMIENTO: **DEPÓSITO EN CUENTA CTS - EN EFECTIVO**

Variable	Número de empleados según Empresa										Nº de empleados promedio por Variable
	Empresa Nº1	Empresa Nº2	Empresa Nº3	Empresa Nº4	Empresa Nº5	Empresa Nº6	Empresa Nº7	Empresa Nº8	Empresa Nº9	Empresa Nº10	
Nº de cuentas CTS a Depositar:	9	12	14	18	12	34	42	8	14	19	19

A

Nº	ACTIVIDADES	Símbolo	TIEMPO OBSERVADO (Segundos)										Tiempo Prom. Por Actividad (B)	% Participac. en procedim. (C)	Frecuencia de la actividad durante el Ciclo	Cálculo de los Tiempos Unitarios	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	Solicita al empleador (o representante) el importe en efectivo y la "Carta de Presentación de la Empresa"	□	68	103	74	97	96	105	102	73	91	97	91	12%	Se efectúa sólo <u>1 vez</u> para todos los Clientes recibidos (Nuevos o Antiguos)	...	...
2	Cuenta el efectivo en presencia del cliente y verifica que el total del importe indicado en la carta sea igual al efectivo recibido	□	21	20	21	30	23	23	32	32	20	32	25	3%	Se efectúa sólo <u>1 vez</u> para todos los Clientes recibidos (Nuevos o Antiguos)	...	...
3	Devuelve el dinero en efectivo recibido y solicita el faltante (de fallar efectivo) o devuelve el exceso (de sobrar efectivo)	□															
4	Registra los datos de la cuenta CTS, a través de la Plataforma de Caja	□	78	76	112	140	75	217	318	55	91	131	129	17%	Se efectúa según el <u>Nº Total de Empleados</u> de la Empresa	Tiempo Promedio en efectuar la actividad para la Cuenta de UN Emplead@	6,60 = <b>(B) / (A)</b>
5	Solicita al cliente la variable que el sistema detecta como errónea y luego la registra en el sistema	□															
6	Imprime, a través de la plataforma de Caja, la Hoja Móvil (0,1)	□	174	232	325	411	286	812	990	191	272	375	407	54%	Se efectúa según el <u>Nº Total de Empleados</u> de la Empresa	Tiempo Promedio en efectuar la actividad para la Cuenta de UN Emplead@	21,41 = <b>(B) / (A)</b>
7	Entrega al Consultor de Negocios el original de la(s) Hoja(s) Móvil(es) y la Carta del Presentación, y guarda temporalmente la copia de las Hojas Móviles	□	41	66	88	90	78	151	244	51	88	92	99	13%	Se efectúa sólo <u>1 vez</u> para todos los Clientes recibidos (Nuevos o Antiguos)	...	...
8	Entrega los documentos guardados temporalmente al Jefe de Operaciones	□															
<b>Total Tiempo en actividades (en segundos) en Depositar en las Cuentas CTS (1)</b>			<b>382</b>	<b>497</b>	<b>619</b>	<b>768</b>	<b>558</b>	<b>1.308</b>	<b>1.686</b>	<b>402</b>	<b>562</b>	<b>728</b>	<b>751</b>	<b>100%</b>			
<b>Total Tiempo en actividades (en minutos) en Depositar en las Cuentas CTS</b>			<b>6,36</b>	<b>8,29</b>	<b>10,32</b>	<b>12,80</b>	<b>9,30</b>	<b>21,80</b>	<b>28,10</b>	<b>6,70</b>	<b>9,37</b>	<b>12,13</b>	<b>12,62</b>	<b>(C) = Σ (D)</b>			

<b>Tiempo en actividades (en segundos) para depositar en UNA Cuenta CTS; (2) = (1) / Nº de Cuentas a Depositar</b>	42	41	44	43	46	38	40	50	40	38	42
<b>Tiempo en actividades (en minutos) para depositar en UNA Cuenta CTS = (2) / 60</b>	0,71	0,69	0,74	0,71	0,77	0,64	0,67	0,84	0,67	0,64	0,71