



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCESO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES  
DE LA GERENCIA DE “EXPERIENCIA DEL CLIENTE” DE UNA ENTIDAD  
BANCARIA”**

**TOMO II**

**TRABAJO DE GRADO**

Presentado ante la

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**

Como parte de los requisitos para optar al título de

**INGENIERO INDUSTRIAL**

Realizado por: **BR. ONTIVEROS MENDIBLE, ANGELBY JOSEBETH**

Profesor Guía: **ING. GUTIÉRREZ LARISGOITIA, LUIS AMADO**

Fecha: **MAYO, 2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCESO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LA GERENCIA DE “EXPERIENCIA DEL CLIENTE” DE UNA ENTIDAD BANCARIA”**

**TOMO II**

**Este jurado; una vez realizado el examen del presente trabajo ha evaluado el contenido con el resultado: \_\_\_\_\_**

**JURADO EXAMINADOR**

Nombre:\_\_\_\_\_ Nombre:\_\_\_\_\_ Nombre:\_\_\_\_\_

Firma:\_\_\_\_\_ Firma:\_\_\_\_\_ Firma:\_\_\_\_\_

Realizado por: BR. ONTIVEROS MENDIBLE, ANGELBY JOSEBETH

Profesor Guía: ING. GUTIÉRREZ LARISGOITIA, LUIS AMADO

Fecha: MAYO, 2018

## ÍNDICE DE ANEXOS

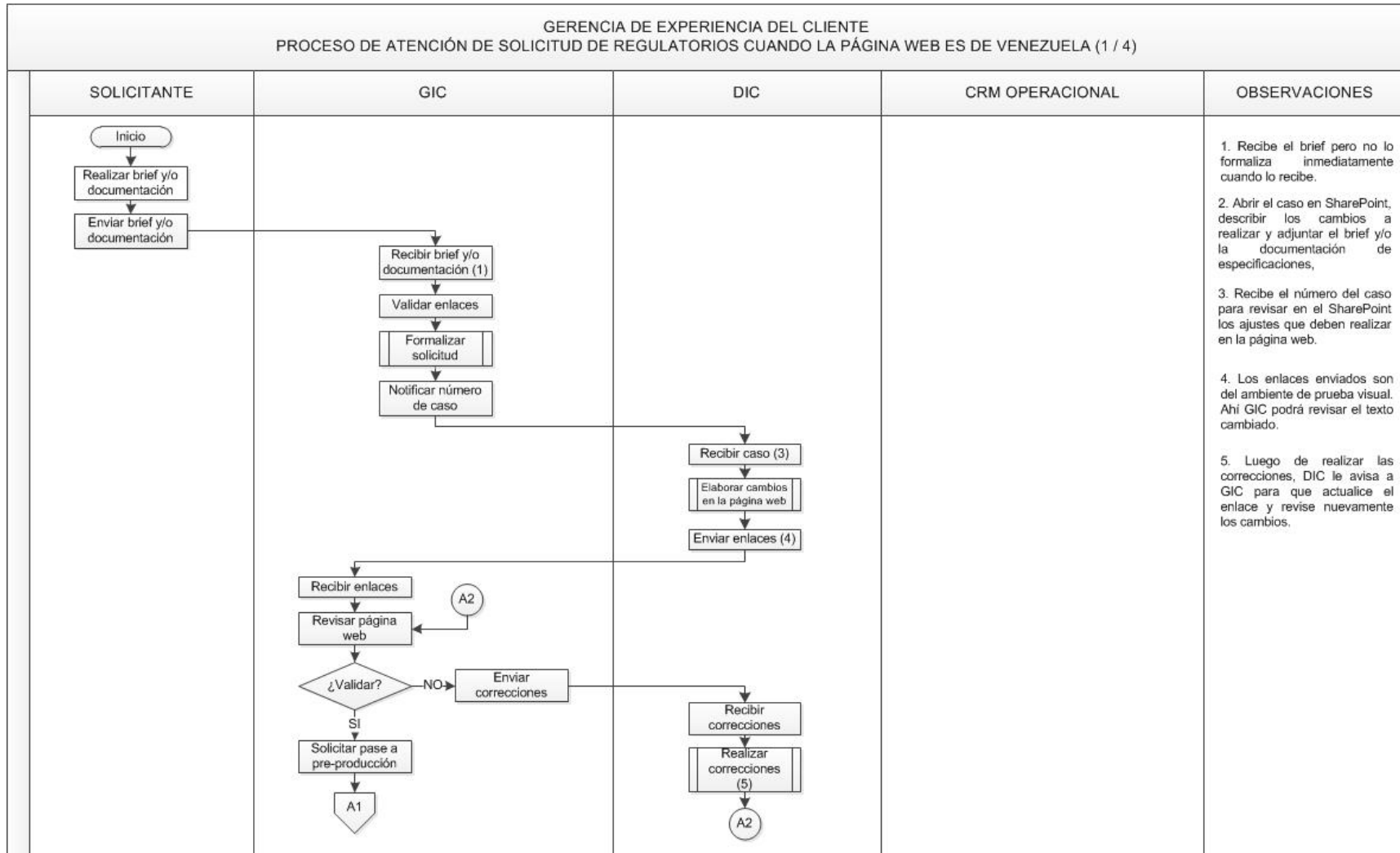
Anexo N° 1. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web es de Venezuela (1/4).....	1
Anexo N° 2. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web es de Venezuela (2/4).....	2
Anexo N° 3. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web es de Venezuela (3/4).....	3
Anexo N° 4. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web es de Venezuela (4/4).....	4
Anexo N° 5. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (1/5).....	5
Anexo N° 6. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (2/5).....	6
Anexo N° 7. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (3/5).....	7
Anexo N° 8. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (4/5).....	8
Anexo N° 9. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (5/5).....	9
Anexo N° 10. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (1/5).....	10
Anexo N° 11. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (2/5).....	11
Anexo N° 12. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (3/5).....	12

Anexo N° 13. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (4/5).....	13
Anexo N° 14. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (5/5).....	14
Anexo N° 15. Proceso de Actualización de Piezas (1/2). ....	15
Anexo N° 16. Proceso de Actualización de Piezas (2/2). ....	16
Anexo N° 17. Proceso de Desarrollo de Conceptos Gráficos (1/3). ....	17
Anexo N° 18. Proceso de Desarrollo de Conceptos Gráficos (2/3). ....	18
Anexo N° 19. Proceso de Desarrollo de Conceptos Gráficos (3/3). ....	19
Anexo N° 20. Proceso de Desarrollo de Páginas Web (1/2). ....	20
Anexo N° 21. Proceso de Desarrollo de Páginas Web (2/2). ....	21
Anexo N° 22. Proceso de Publicación de Página Web cuando la misma es de Venezuela (1/3). ....	22
Anexo N° 23. Proceso de Publicación de Página Web cuando la misma es de Venezuela (2/3). ....	23
Anexo N° 24. Proceso de Publicación de Página Web cuando la misma es de Venezuela (3/3). ....	24
Anexo N° 25. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (1/3).....	25
Anexo N° 26. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (2/3).....	26
Anexo N° 27. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (3/3).....	27
Anexo N° 28. Proceso de Publicación de Página Web cuando el cambio afecta el Home Page (1/4).....	28
Anexo N° 29. Proceso de Publicación de Página Web cuando el cambio afecta el Home Page (2/4).....	29

Anexo N° 30. Proceso de Publicación de Página Web cuando el cambio afecta el Home Page (3/4).....	30
Anexo N° 31. Proceso de Publicación de Página Web cuando el cambio afecta el Home Page (4/4).....	31
Anexo N° 32. Proceso de Creación de Piezas de Correo Electrónico y mis Mensajes (1/2). .....	32
Anexo N° 33. Proceso de Creación de Piezas de Correo Electrónico y Mis Mensajes (2/2). .....	33
Anexo N° 34. Proceso de Creación de Mensajes de Textos-SMS.....	34
Anexo N° 35. Proceso de Despliegue Sms/Correo Electrónico/Mis Mensajes. ....	35
Anexo N° 36. Proceso de Adaptación y Publicación de Piezas para Orchestra (1/2). ....	36
Anexo N° 37. Proceso de Adaptación y Publicación de Piezas para Orchestra (2/2). ....	37
Anexo N° 38. Proceso de Adaptación y Publicación de Piezas para la Cartelera Digital (1/2). ....	38
Anexo N° 39. Proceso de Adaptación y Publicación de Piezas para la Cartelera Digital (2/2). ....	39
Anexo N° 40. Proceso de Creación de Protectores de Pantalla. ....	40
Anexo N° 41. Proceso de Desarrollo de Menciones para Twitter (1/2). ....	41
Anexo N° 42. Proceso de Desarrollo de Menciones para Twitter (2/2). ....	42
Anexo N° 43. Proceso de Actualización del IVR (1/2). ....	43
Anexo N° 44. Proceso de Actualización del IVR (2/2). ....	44
Anexo N° 45. Proceso de Actualización de la Pantalla del ATM (1/2).....	45
Anexo N° 46. Proceso de Actualización de la Pantalla del ATM (2/2).....	46
Anexo N° 47. Proceso de Actualización de la Pantalla de SAIC VC.....	47
Anexo N° 48. Solicitudes formalizadas por mes. ....	48
Anexo N° 49. Distribución de la Tasa de Llegada. ....	49

Anexo N° 50. Tiempo de atención del proceso de regulatorio cuando la misma es de Venezuela. ....	50
Anexo N° 51. Tiempo de atención del proceso de regulatorio cuando la misma no es de Venezuela. ....	50
Anexo N° 52. Tiempo de atención del proceso de actualización de páginas web cuando la misma es de Venezuela.....	51
Anexo N° 53. Tiempo de atención del proceso de actualización de páginas web cuando la misma no es de Venezuela.....	51
Anexo N° 54. Tiempo de atención del proceso de actualización de piezas.....	52
Anexo N° 55. Tiempo de atención del proceso de desarrollo de conceptos gráficos. ....	52
Anexo N° 56. Tiempo de atención del proceso de creación de páginas web. ....	52
Anexo N° 57. Tiempo de atención del proceso de publicación de páginas web cuando la misma es de Venezuela.....	53
Anexo N° 58. Tiempo de atención del proceso de publicación de páginas web cuando la misma no es de Venezuela.....	53
Anexo N° 59. Tiempo de atención del proceso de publicación de páginas web cuando la misma es de Venezuela y afecta el home page.....	54
Anexo N° 60. Tiempo de atención del proceso de creación de piezas de correo electrónico y Mis Mensajes.....	54
Anexo N° 61. Tiempo de atención del proceso de creación de SMS. ....	55
Anexo N° 62. Tiempo de atención del proceso de despliegue de notificaciones. ....	55
Anexo N° 63. Tiempo de atención del proceso de adaptación de piezas y publicación de Orchestra.....	55
Anexo N° 64. Tiempo de atención del proceso de adaptación de piezas y publicación de la cartelera digital. ....	56
Anexo N° 65. Tiempo de atención del proceso de creación de protectores de pantalla. ....	56

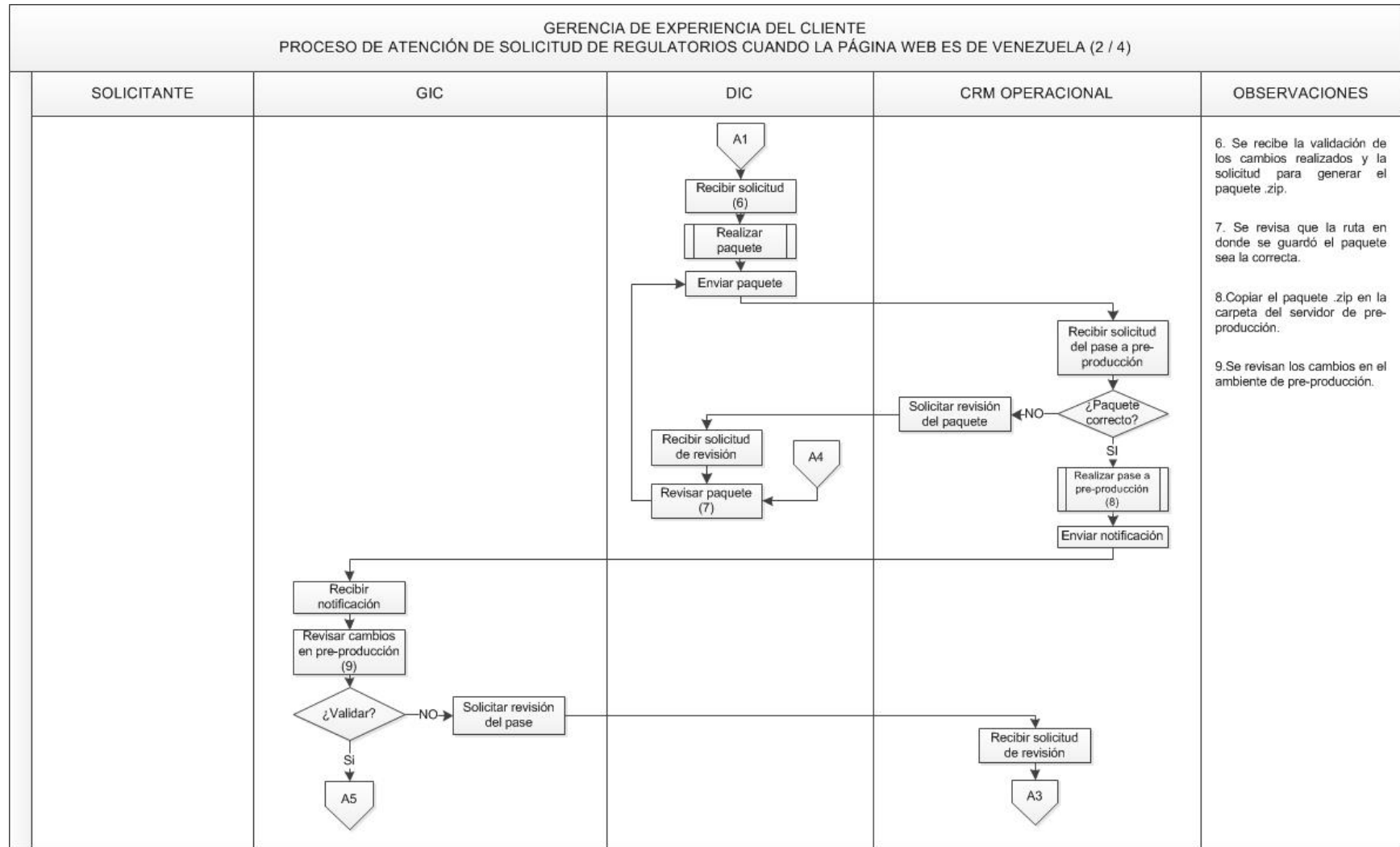
Anexo N° 66. Tiempo de atención del proceso de desarrollo de menciones y adaptación de imágenes para Twitter. ....	57
Anexo N° 67. Tiempo de atención del proceso de actualización de IVR. ....	57
Anexo N° 68. Tiempo de atención del proceso de actualización de la pantalla del ATM. ..	58
Anexo N° 69. Tiempo de atención del proceso de actualización de la pantalla del ATM. ..	58
Anexo N° 70. Resultados de la simulación de los 20 procesos de la gerencia. ....	59
Anexo N° 71. Cantidad de solicitudes formalizadas y terminadas en el segundo semestre del año 2017. ....	60
Anexo N° 72. Formato de brief propuesto para los requerimientos (1/2). ....	61
Anexo N° 73. Formato de brief propuesto para los requerimientos (2/2). ....	62
Anexo N° 74. Formato de brief propuesto para las campañas digitales (láminas 1 – 8). ....	63
Anexo N° 75. Formato de brief propuesto para las campañas digitales (lámina 9). ....	64
Anexo N° 76. Background – Home Page. ....	64
Anexo N° 77. Banner Mis Mensajes. ....	65
Anexo N° 78. Header. ....	65
Anexo N° 79. Infografía. ....	65
Anexo N° 80. Pantallas de Markets. ....	66
Anexo N° 81. Botón PyN. ....	66



Anexo N° 1. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web es de Venezuela (1/4).

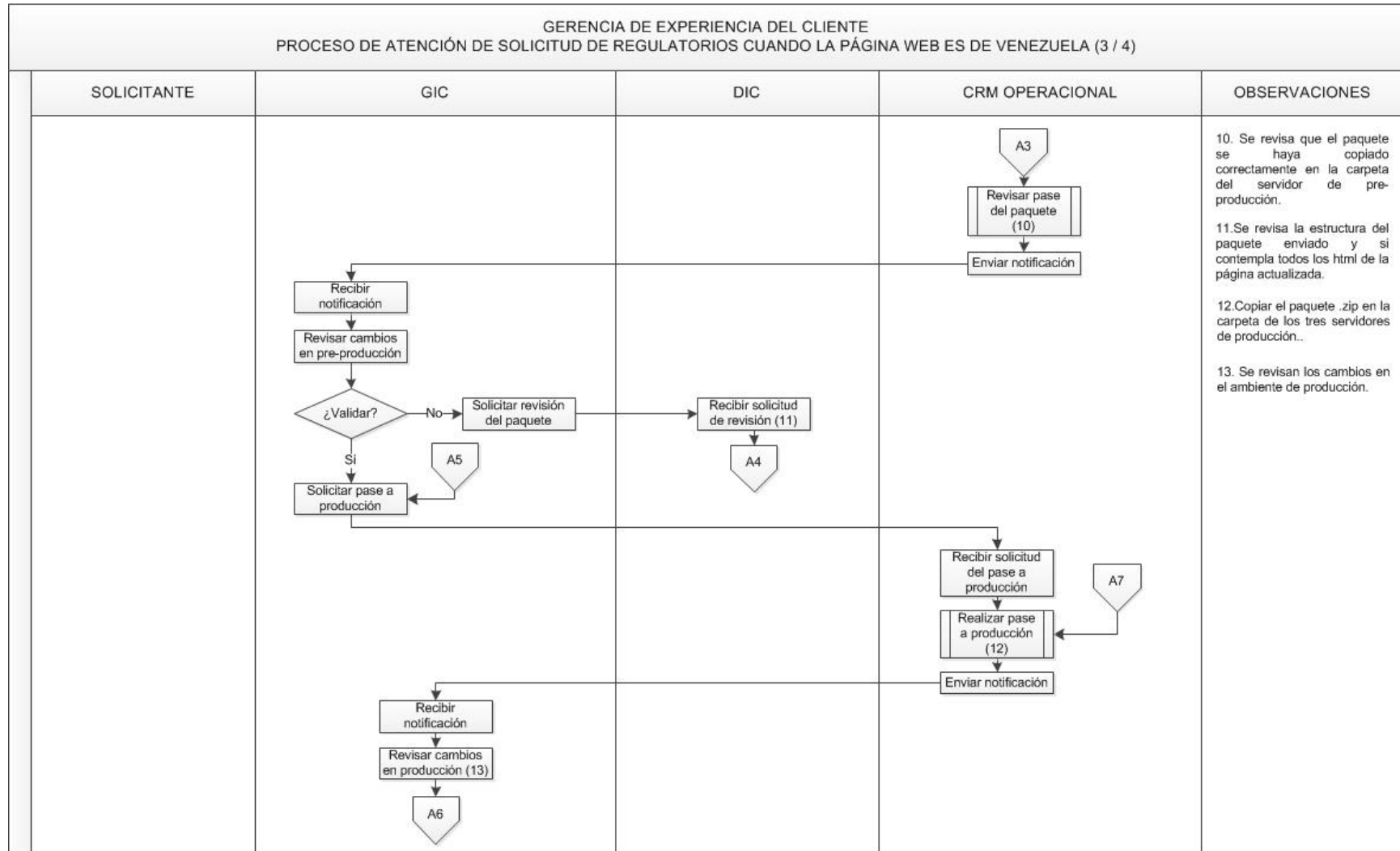
Fuente: Elaboración propia.





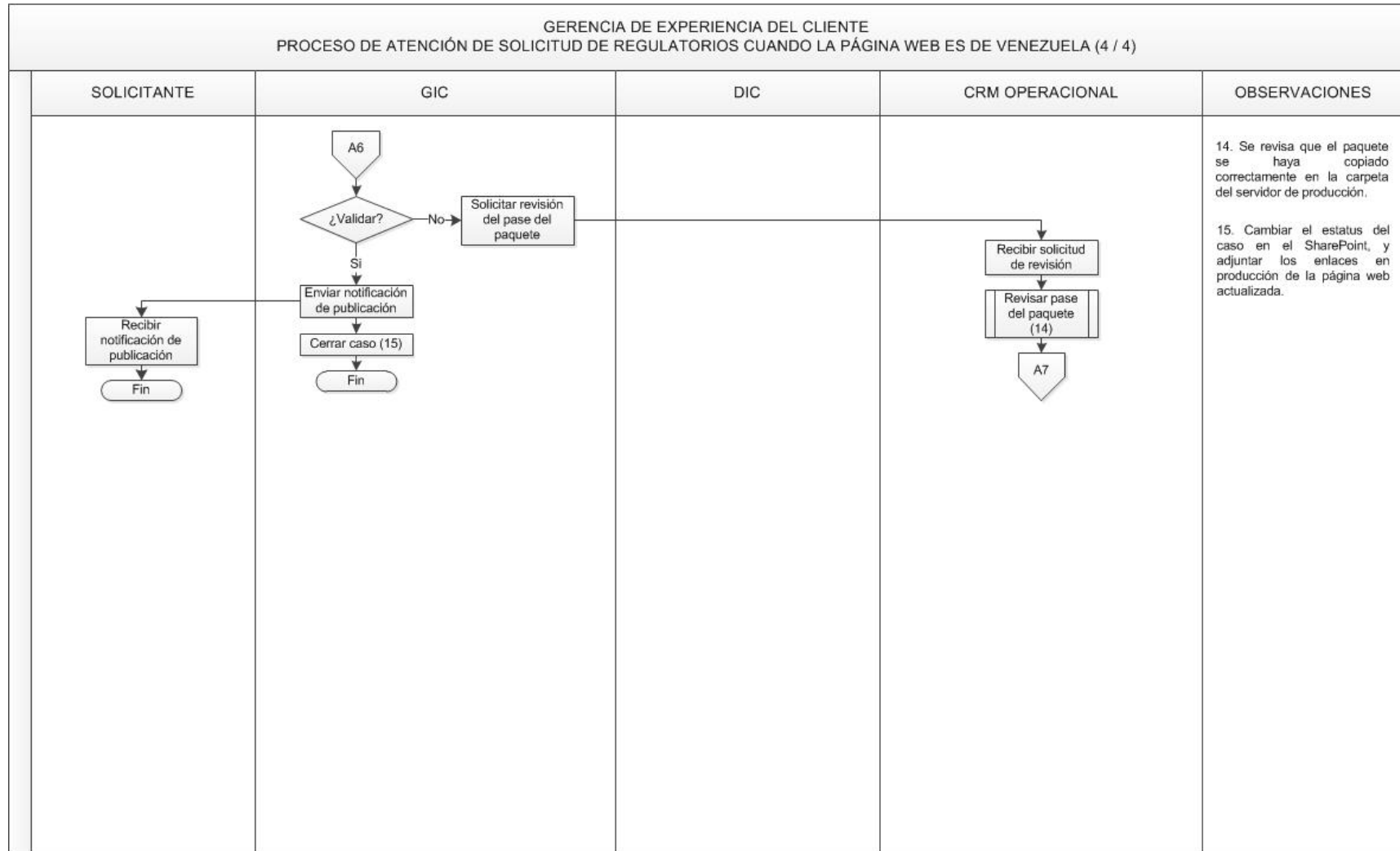
Anexo N° 2. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web es de Venezuela (2/4).

Fuente: Elaboración propia.



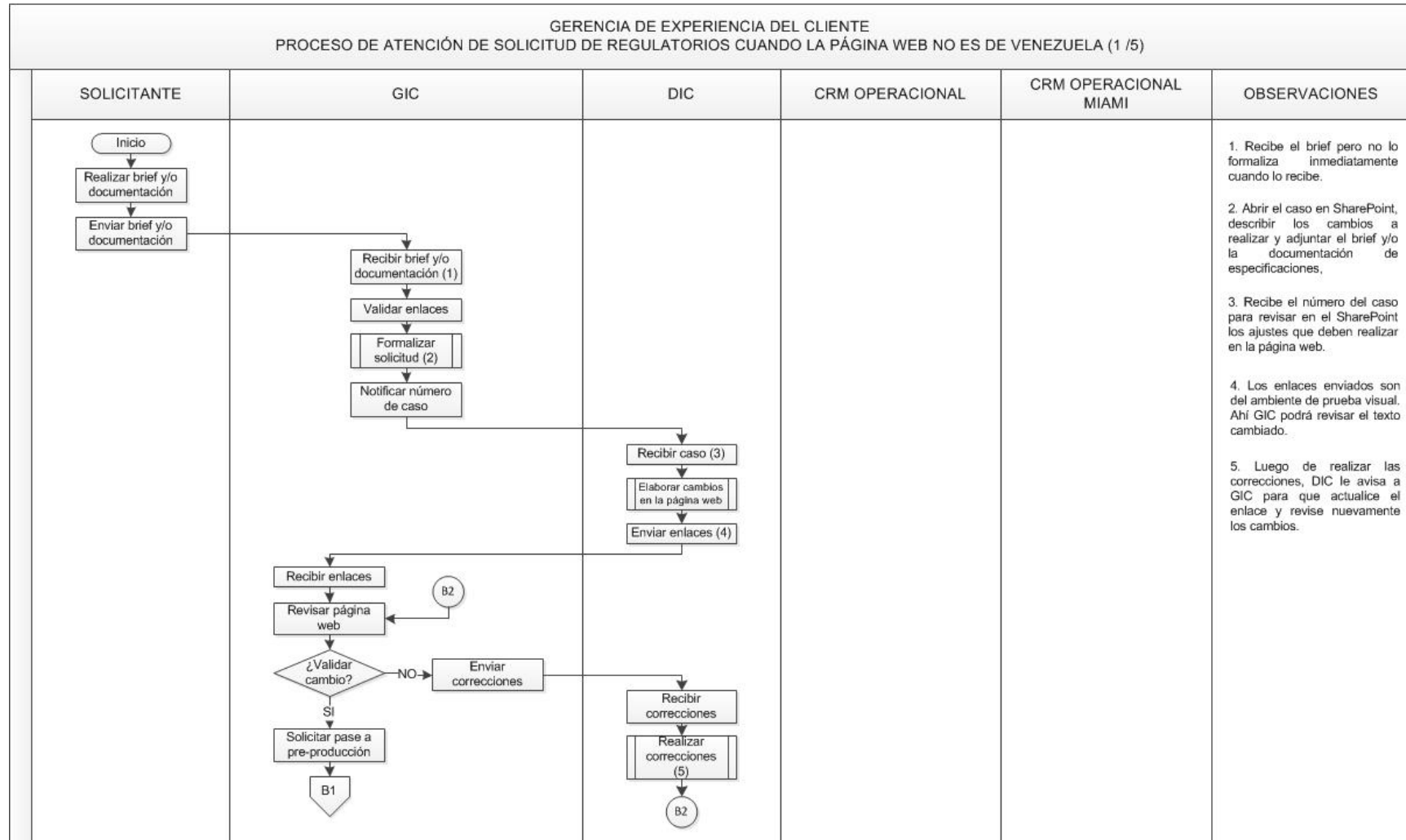
Anexo N° 3. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web es de Venezuela (3/4).

Fuente: Elaboración propia.



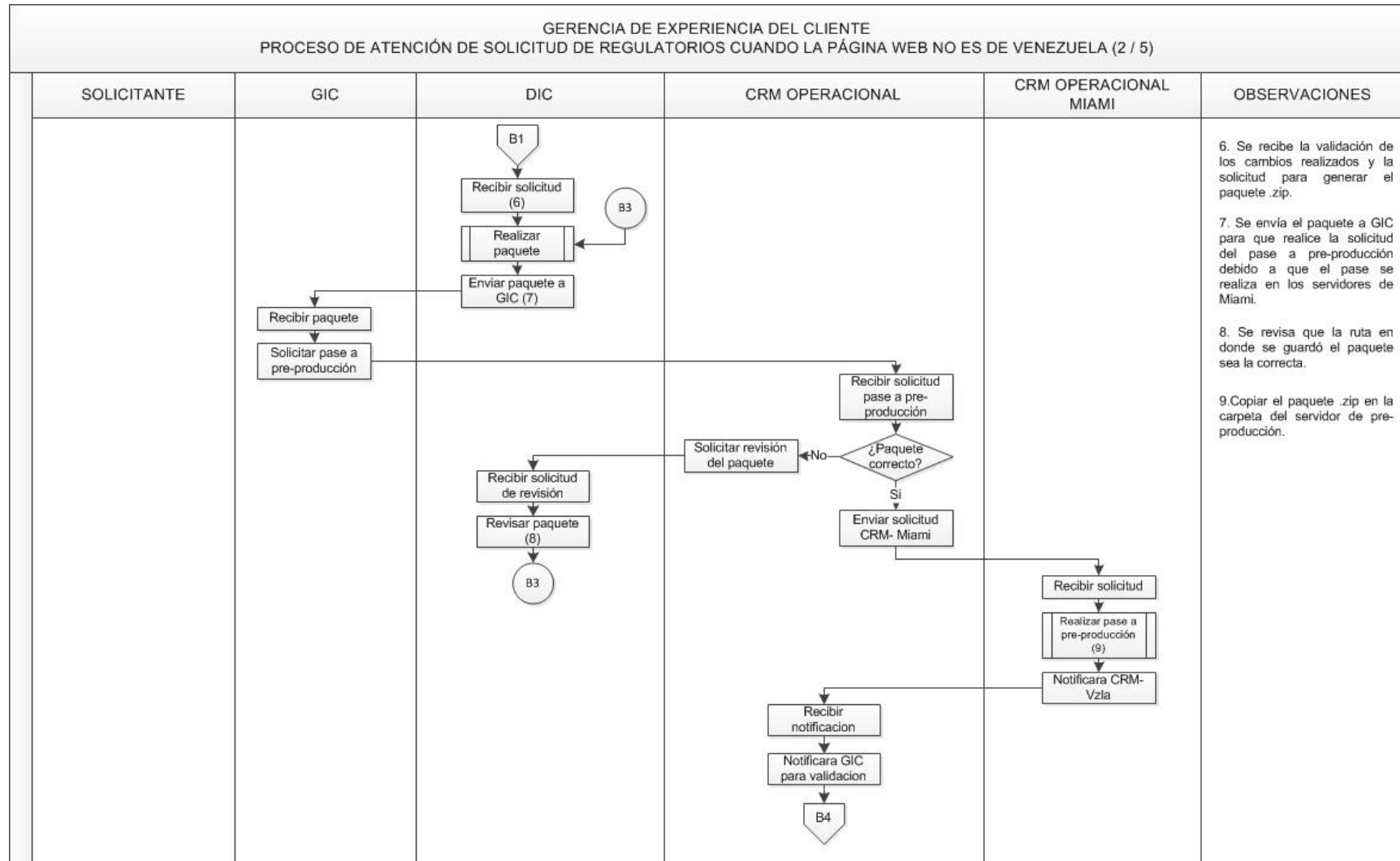
Anexo N° 4. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web es de Venezuela (4/4).

Fuente: Elaboración propia.



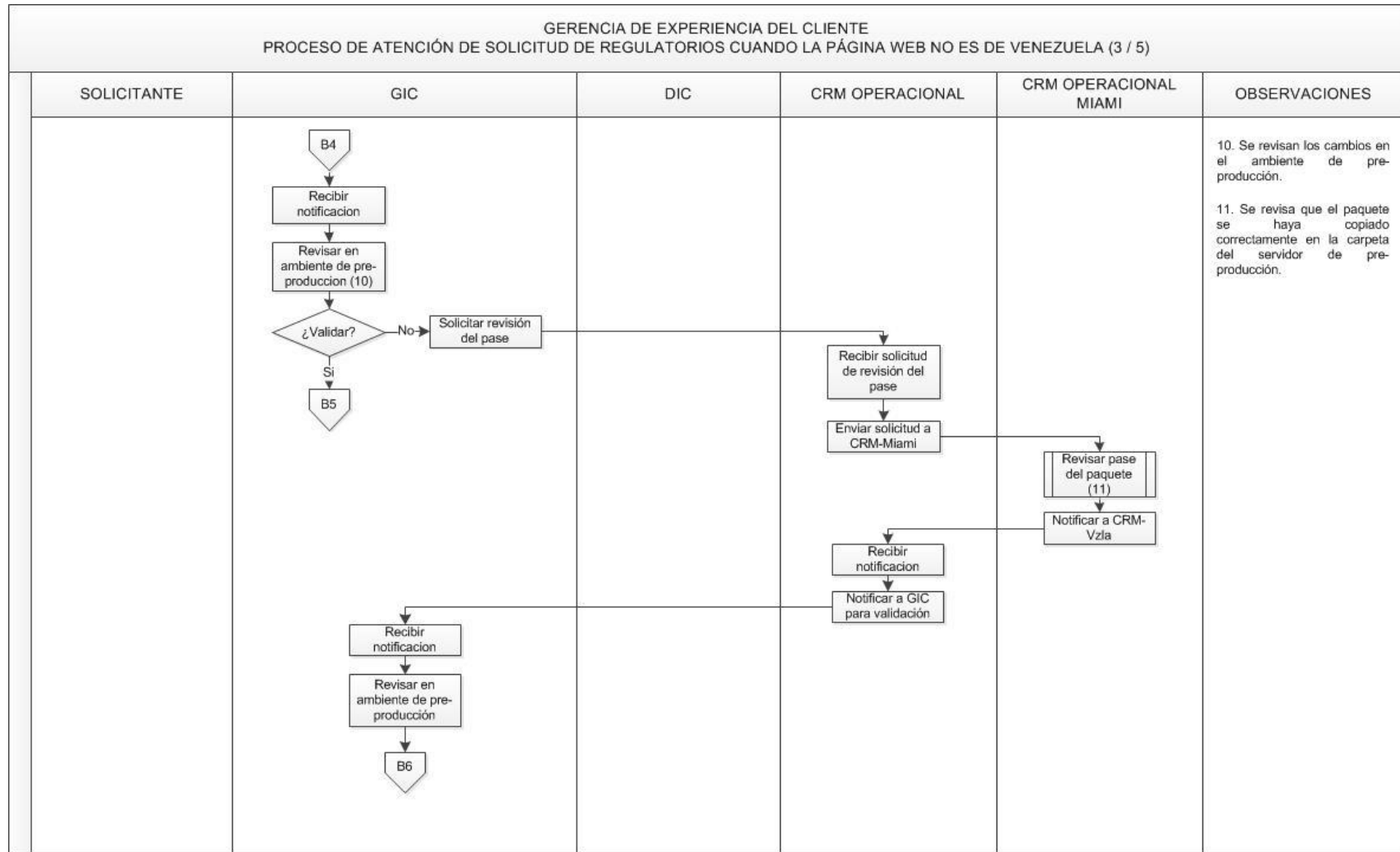
Anexo N° 5. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (1/5).

Fuente: Elaboración propia.



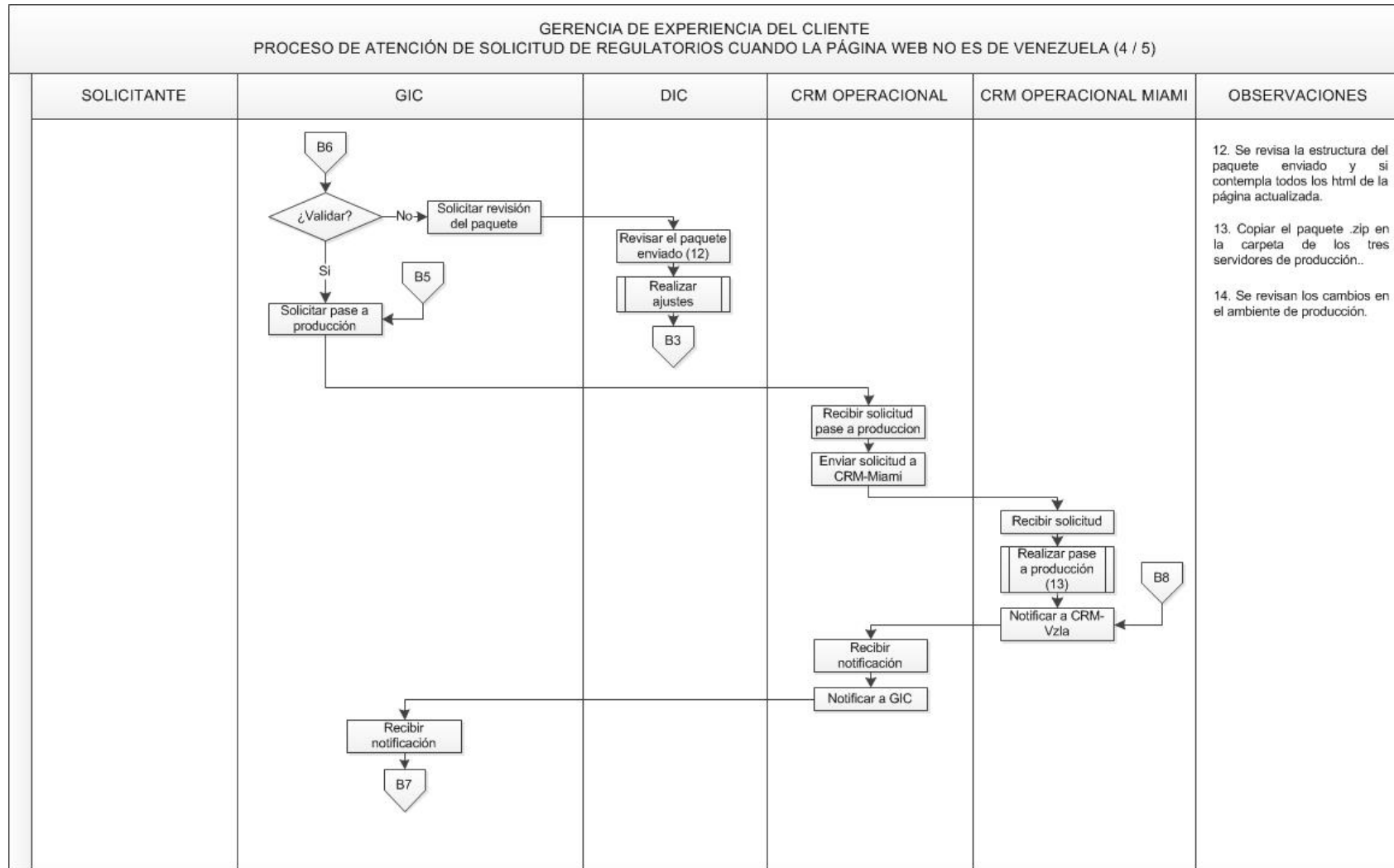
Anexo N° 6. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (2/5).

Fuente: Elaboración propia.



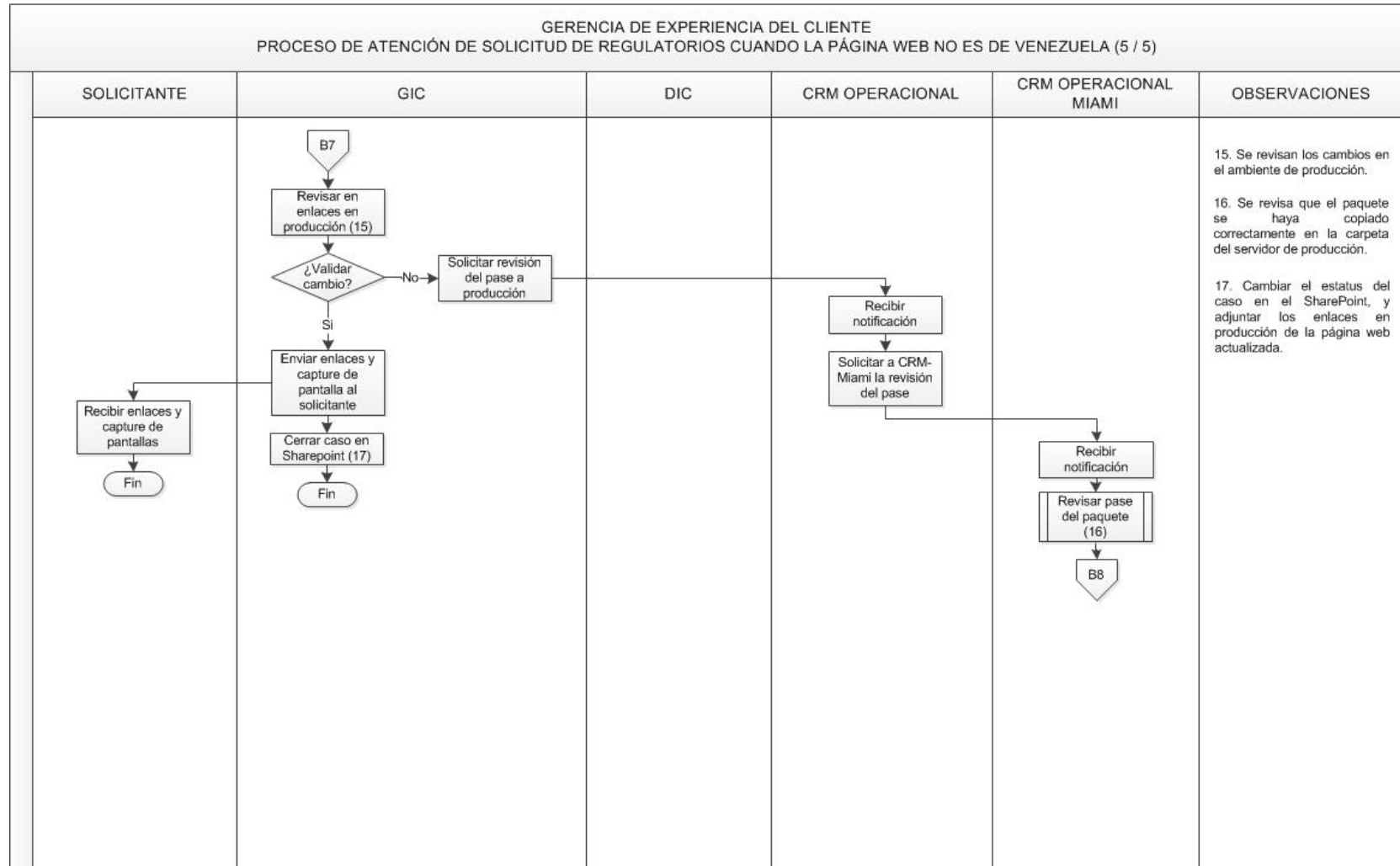
Anexo N° 7. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (3/5).

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 8. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (4/5).

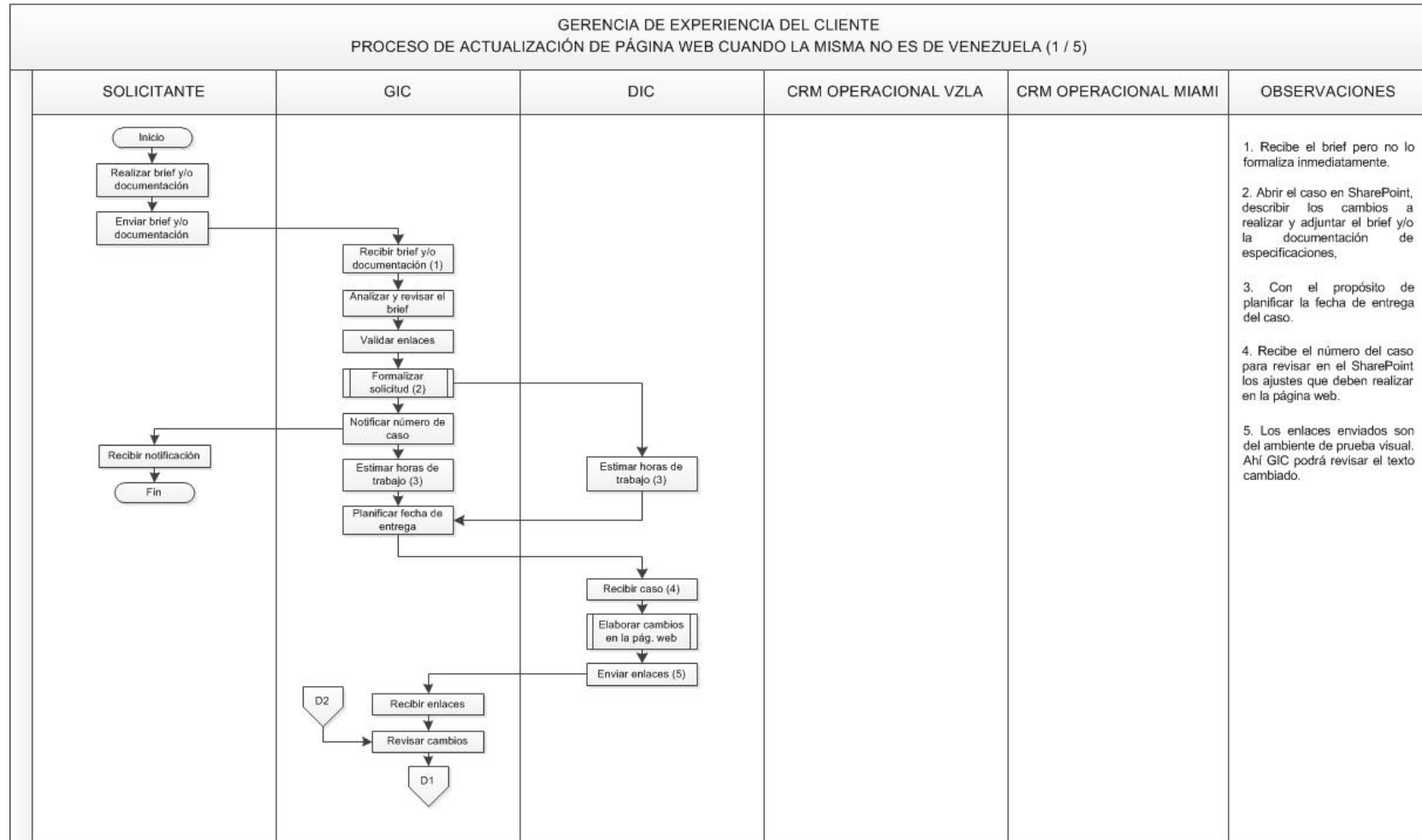
Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 9. Proceso de Atención de Solicitud de Regulatorios cuando la Página Web no es de Venezuela (5/5).

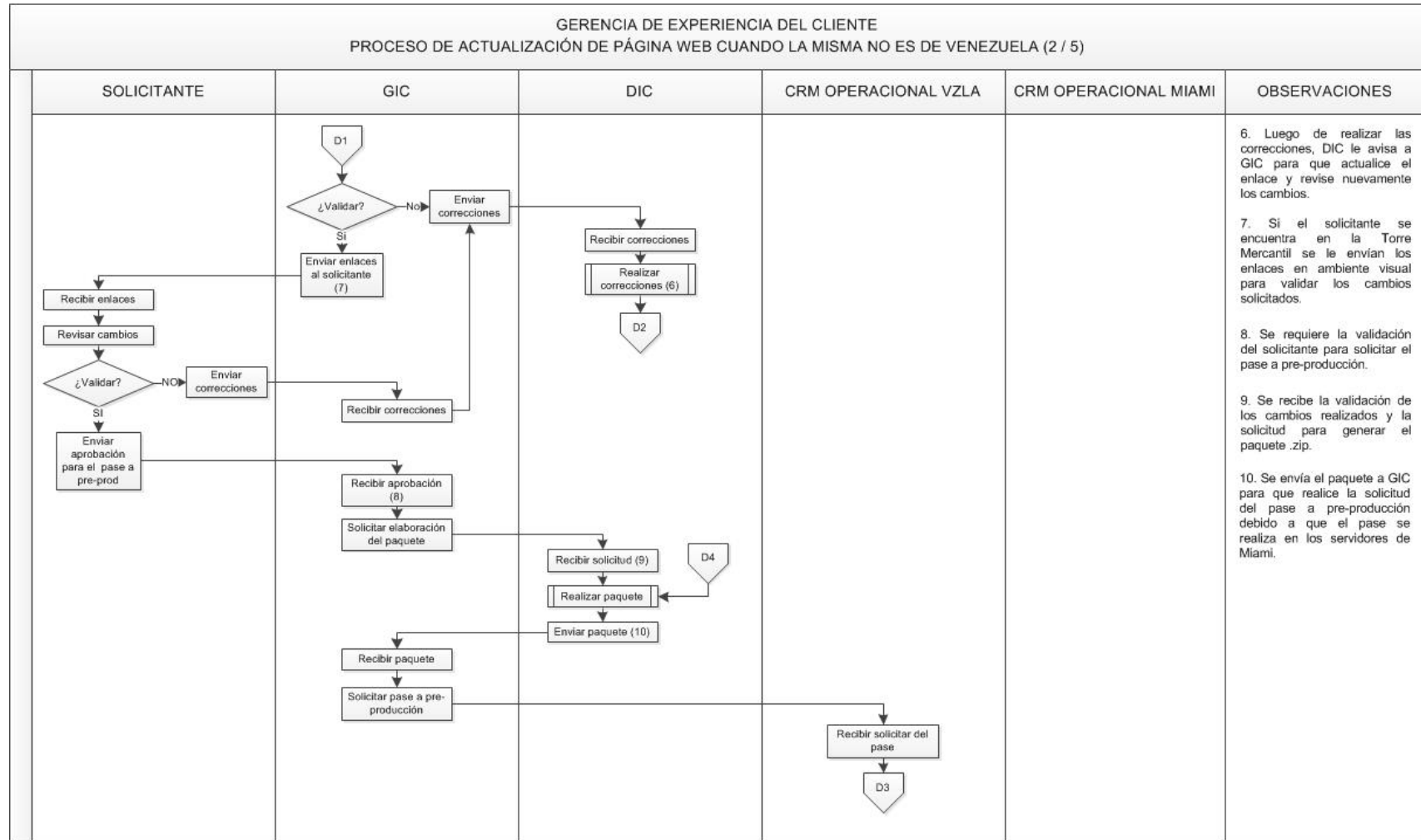
Fuente: Elaboración propia.





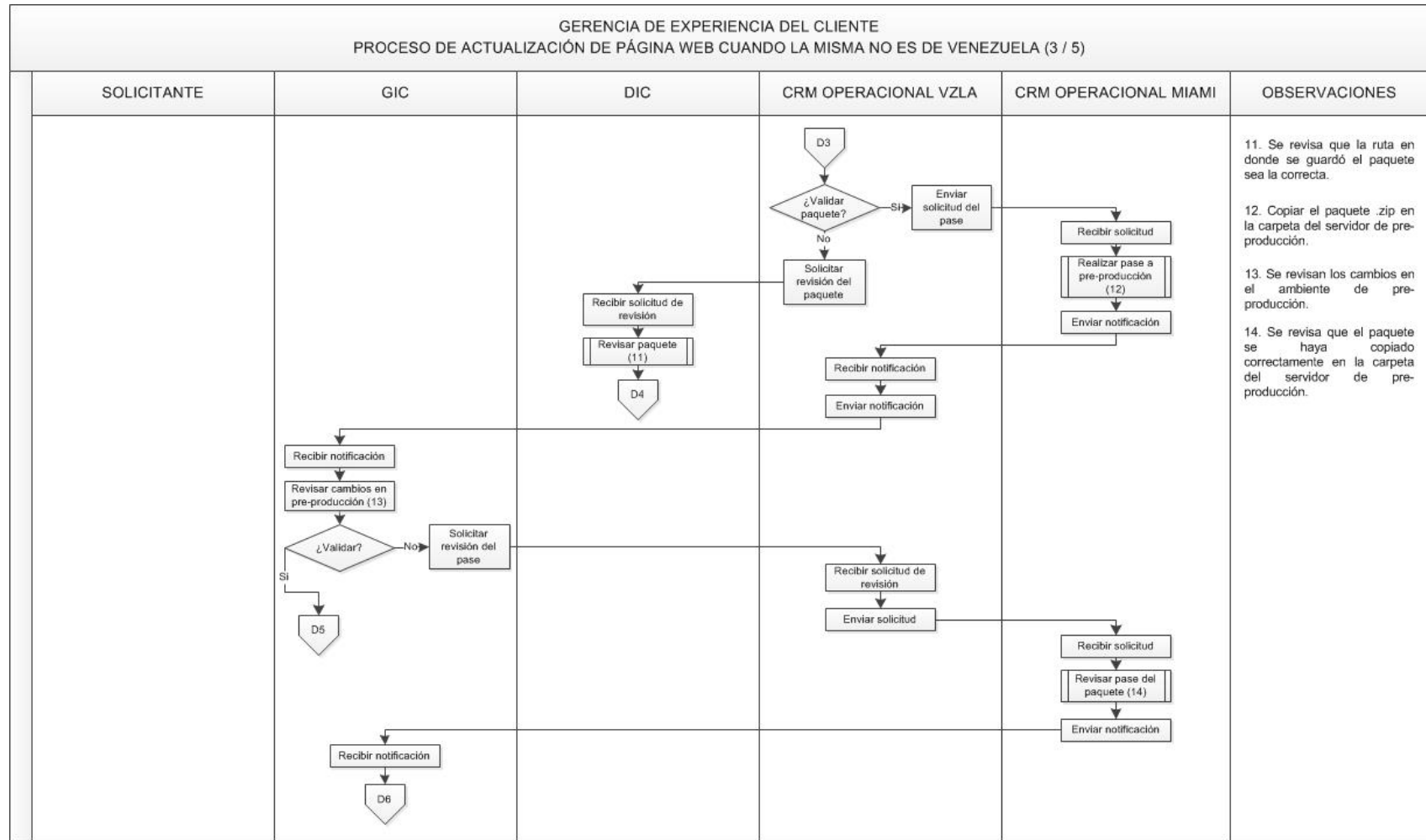
Anexo N° 10. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (1/5).

Fuente: Elaboración propia.



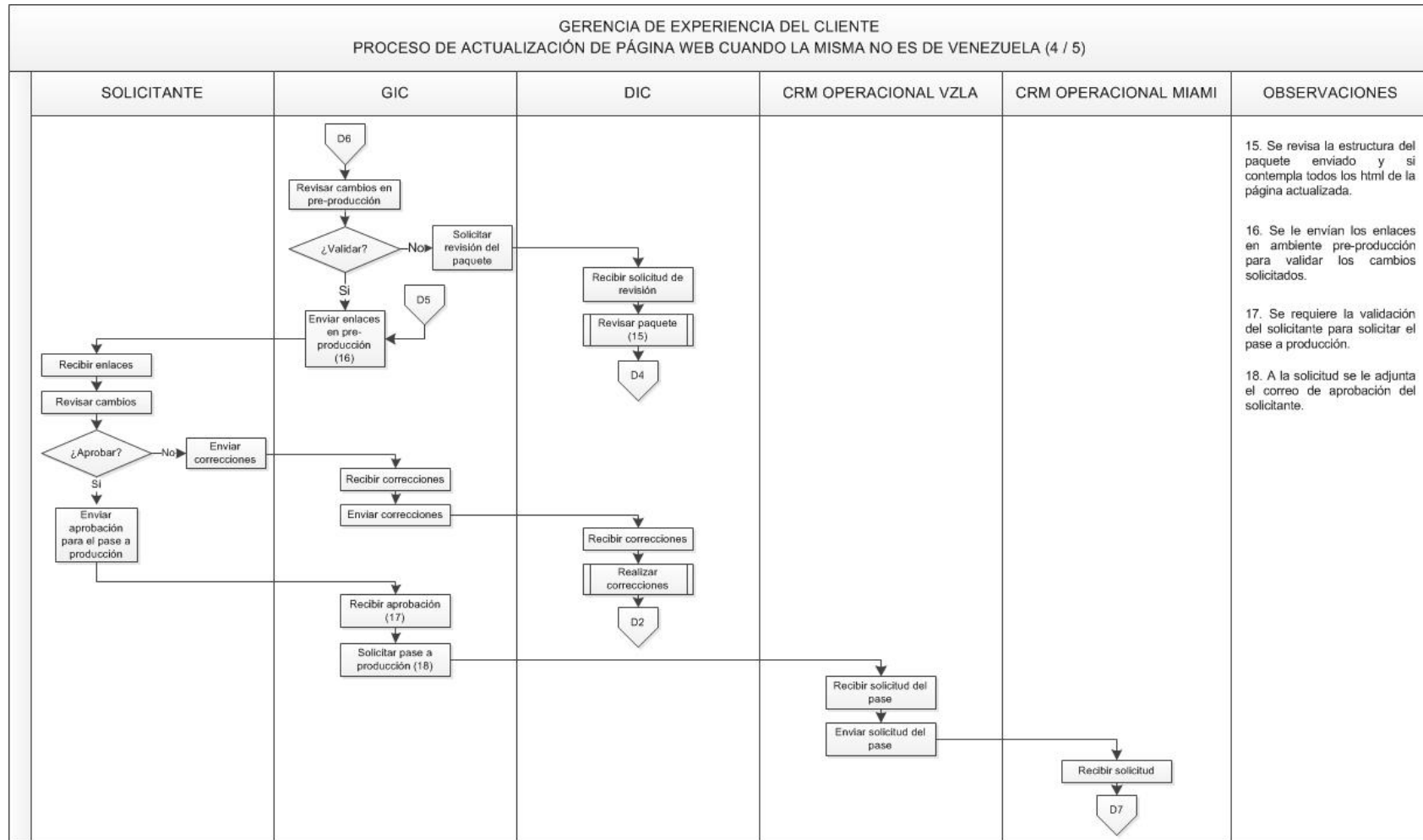
Anexo N° 11. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (2/5).

Fuente: Elaboración propia.



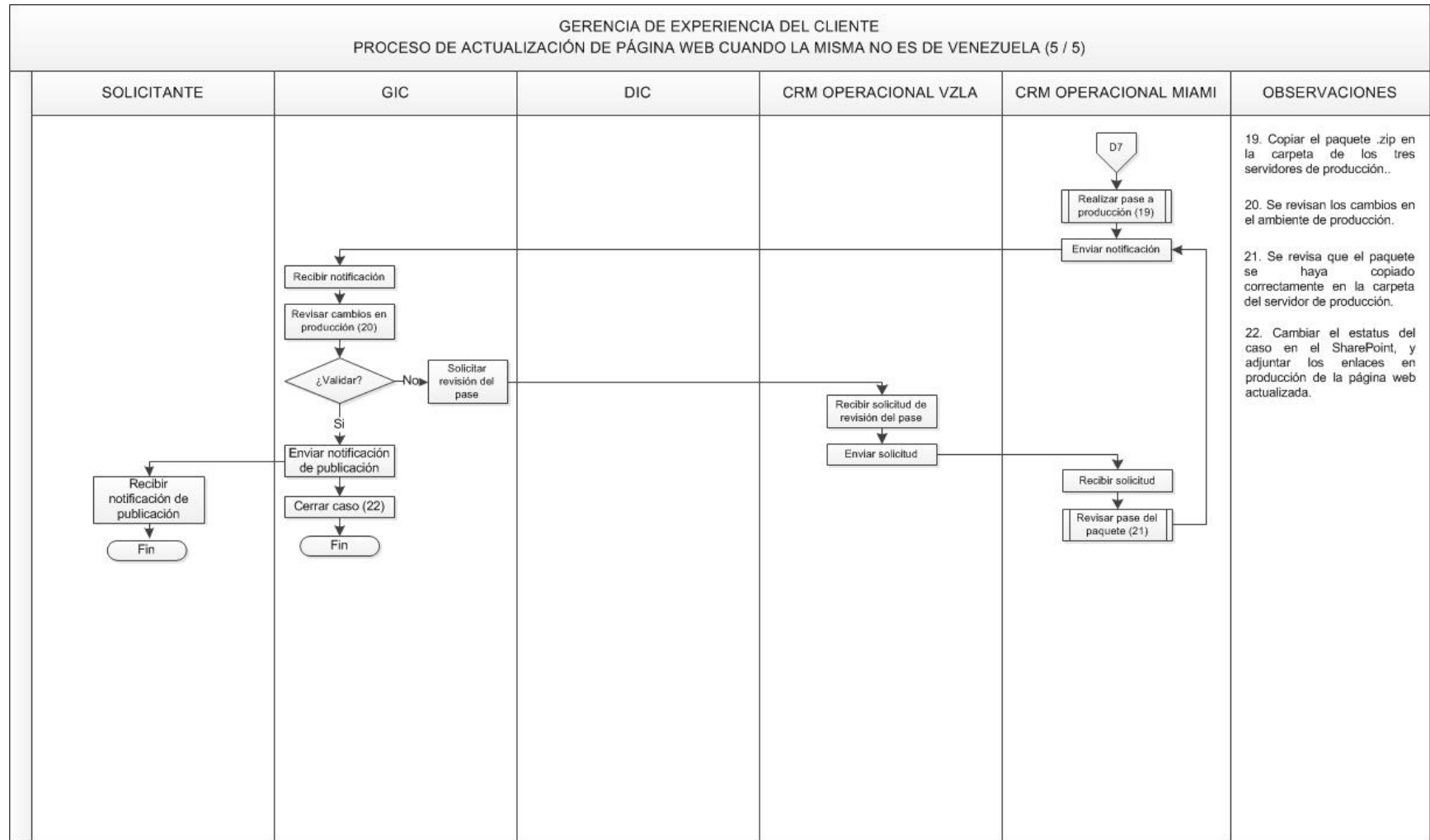
Anexo N° 12. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (3/5).

Fuente: Elaboración propia.



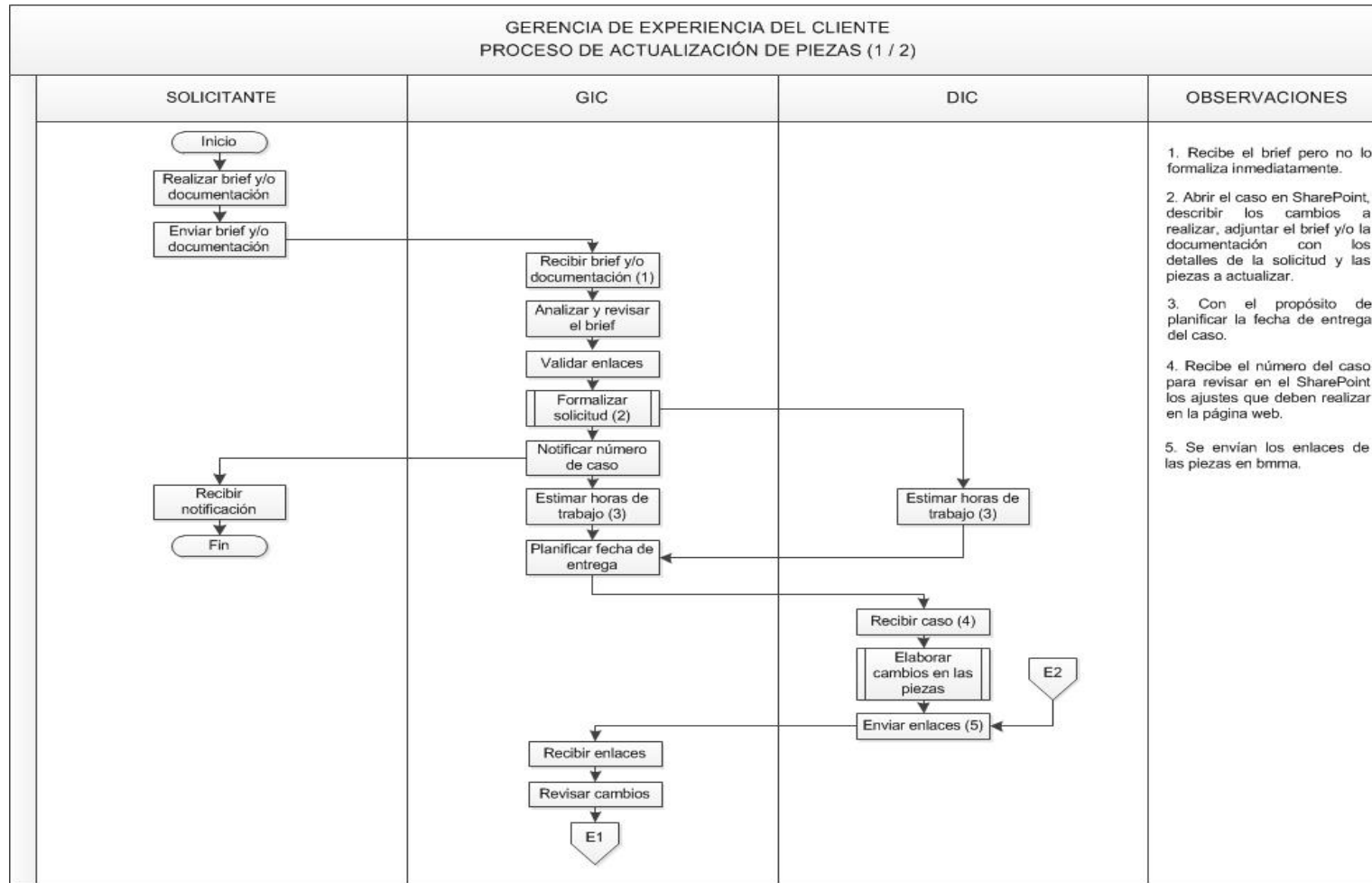
Anexo N° 13. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (4/5).

Fuente: Elaboración propia.



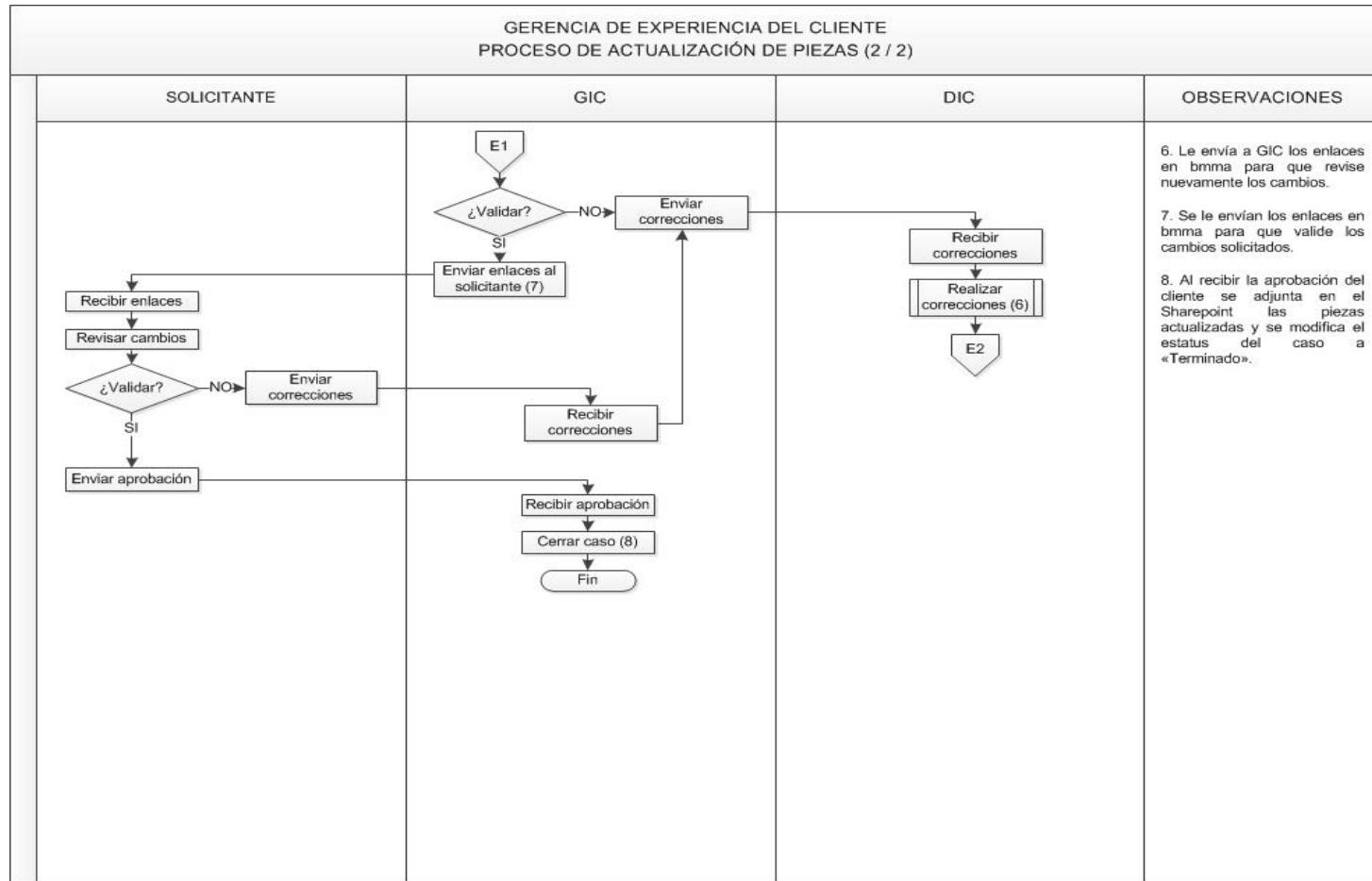
Anexo N° 14. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (5/5).

Fuente: Elaboración propia.



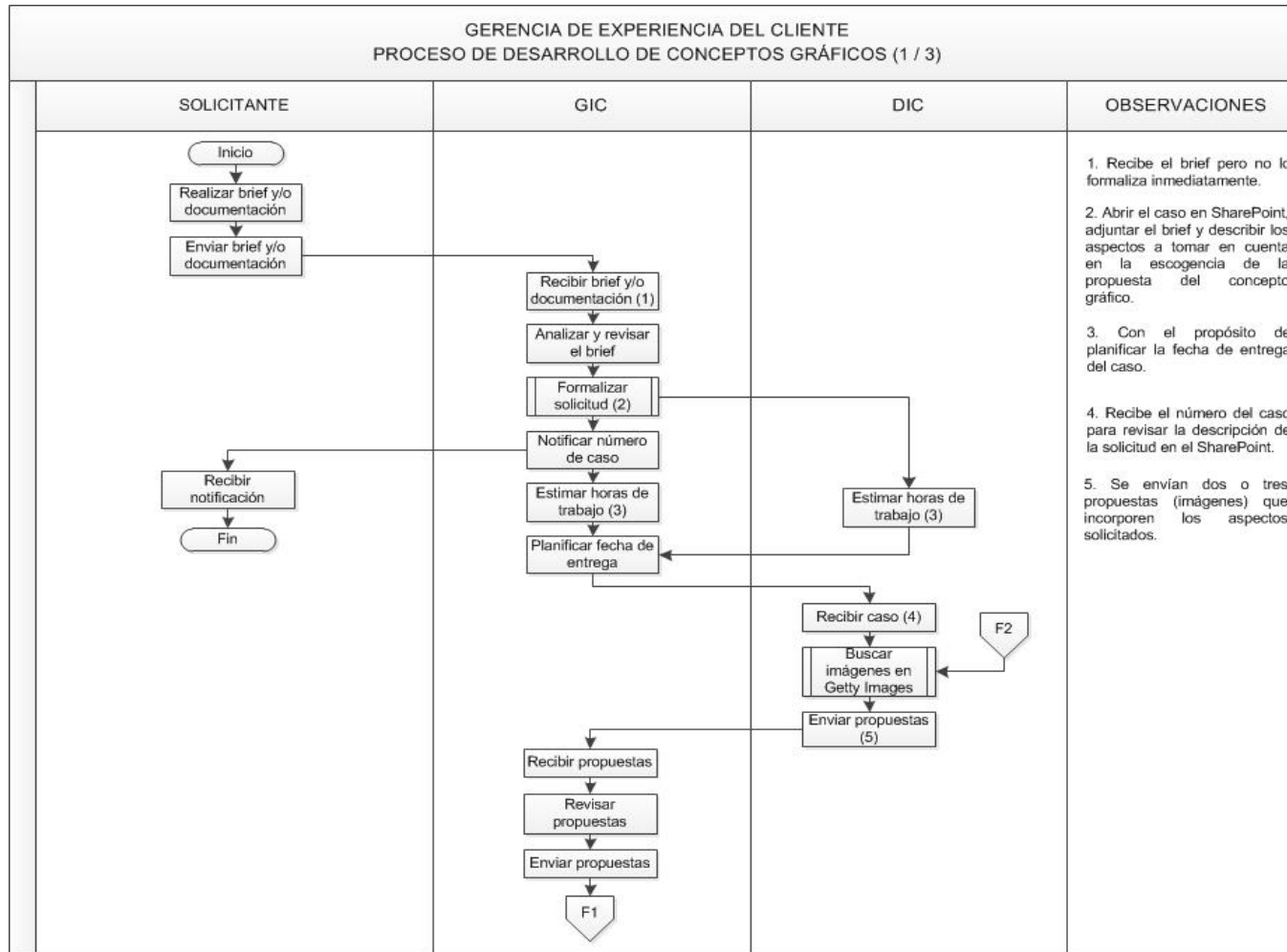
Anexo N° 15. Proceso de Actualización de Piezas (1/2).

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 16. Proceso de Actualización de Piezas (2/2).

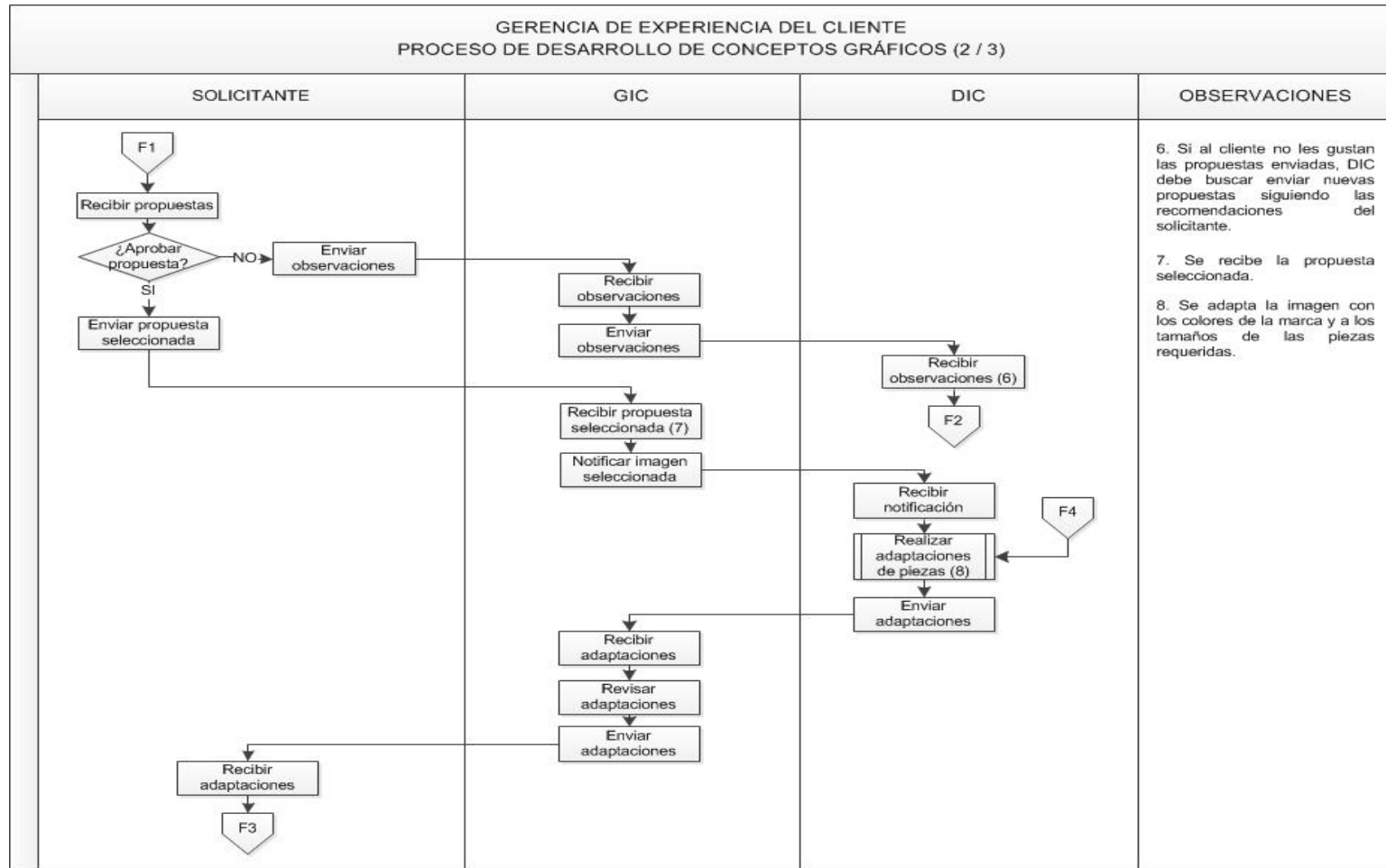
Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 17. Proceso de Desarrollo de Conceptos Gráficos (1/3).

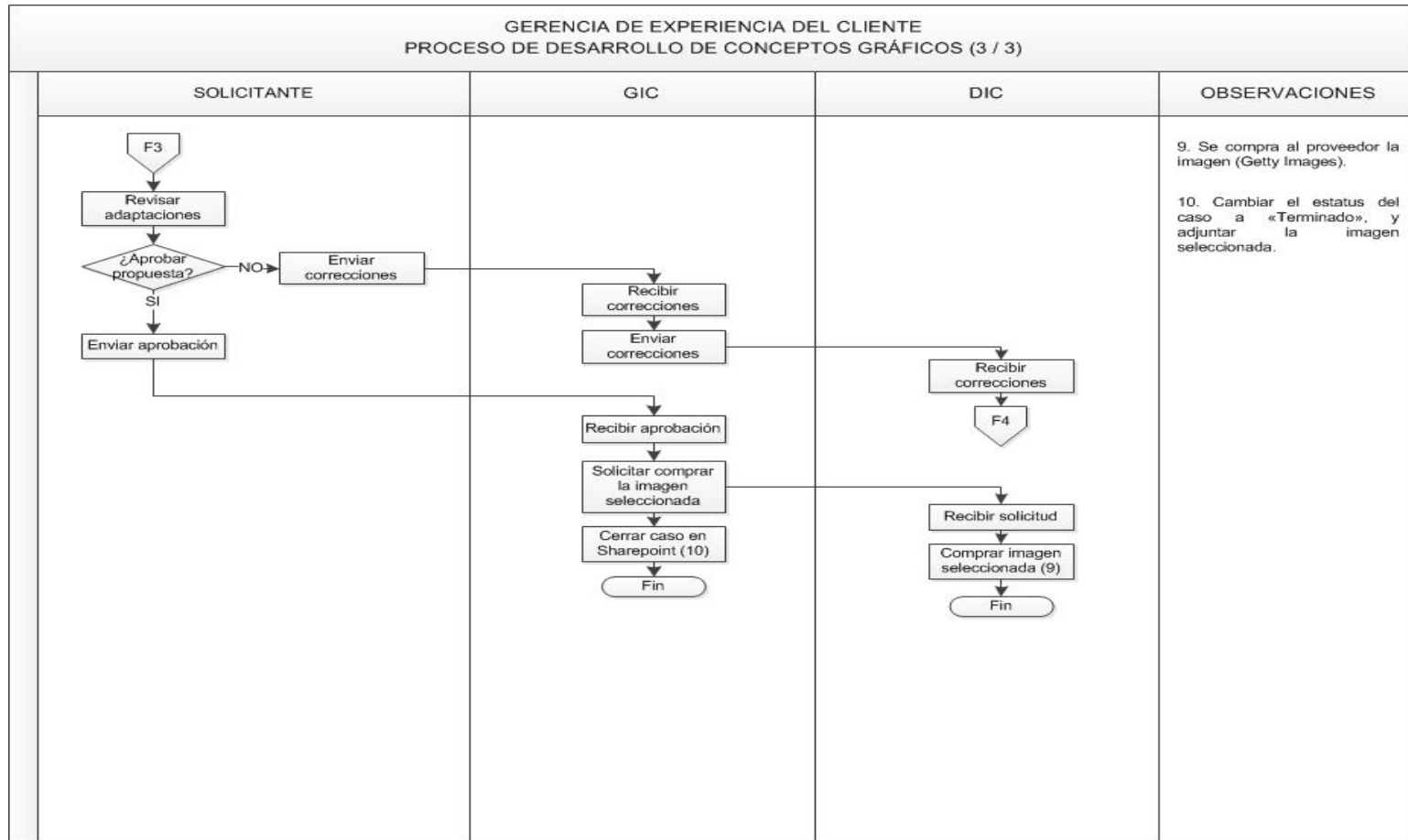
Fuente: Elaboración propia.





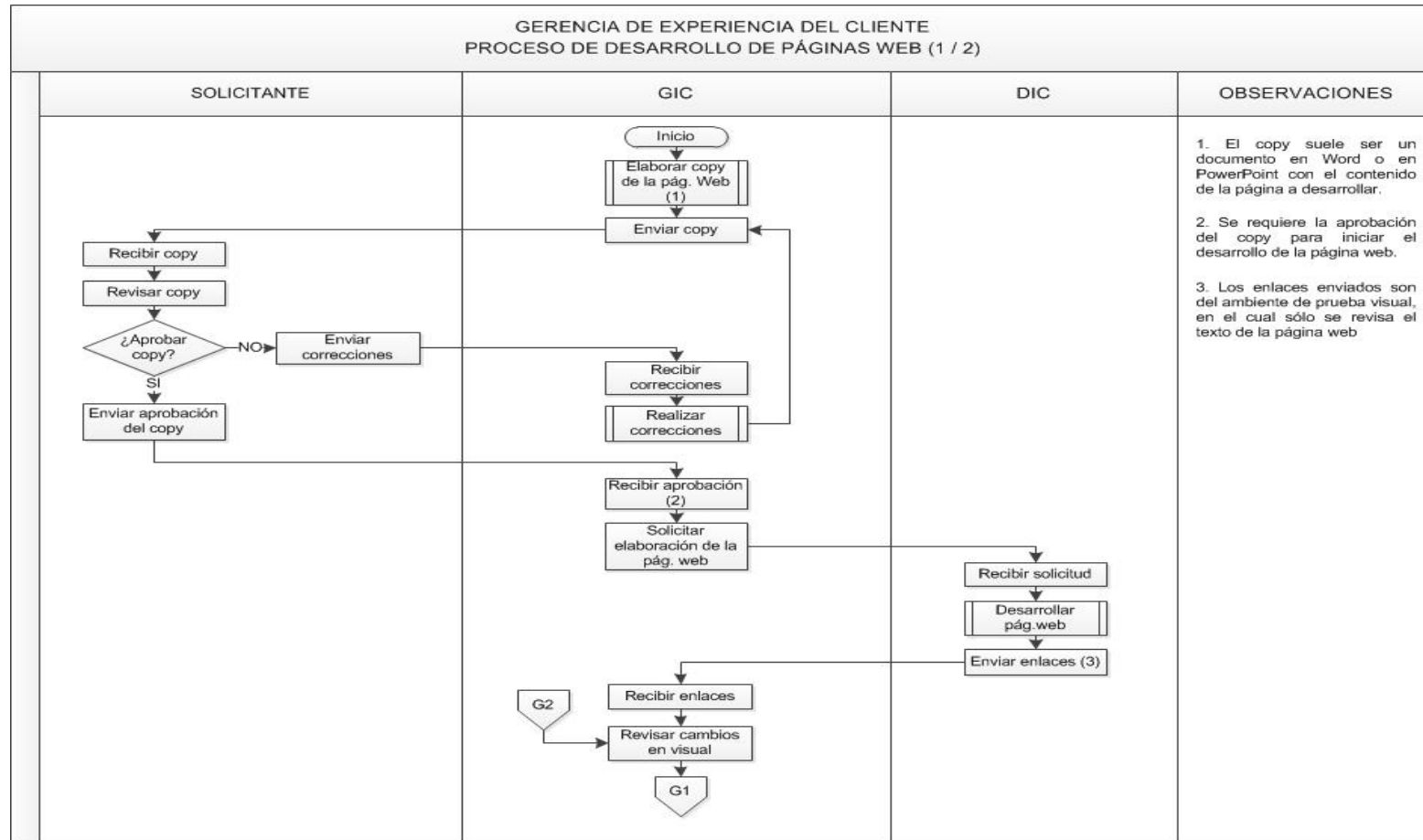
Anexo N° 18. Proceso de Desarrollo de Conceptos Gráficos (2/3).

Fuente: Elaboración propia.



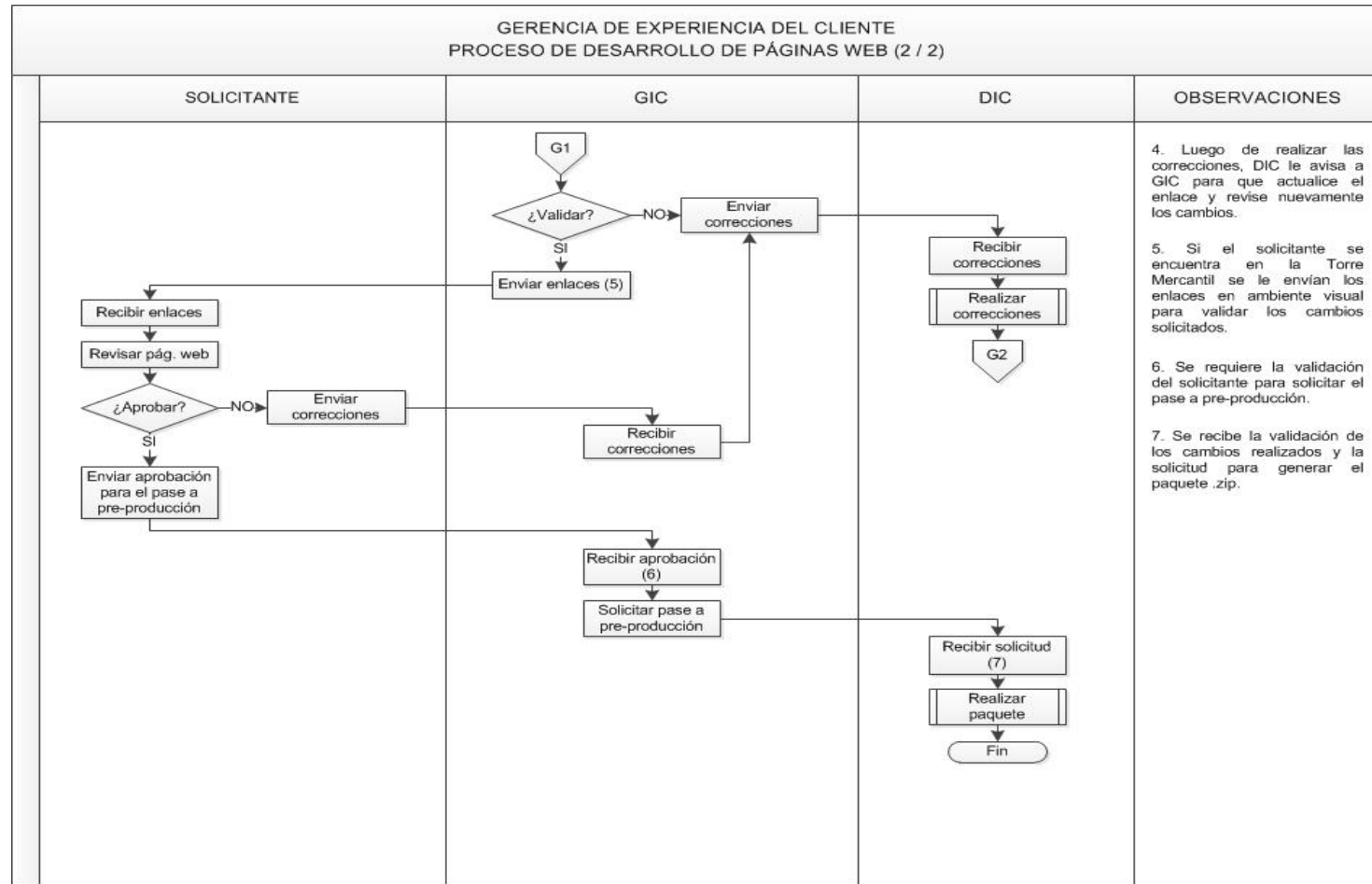
Anexo N° 19. Proceso de Desarrollo de Conceptos Gráficos (3/3).

Fuente: Elaboración propia.



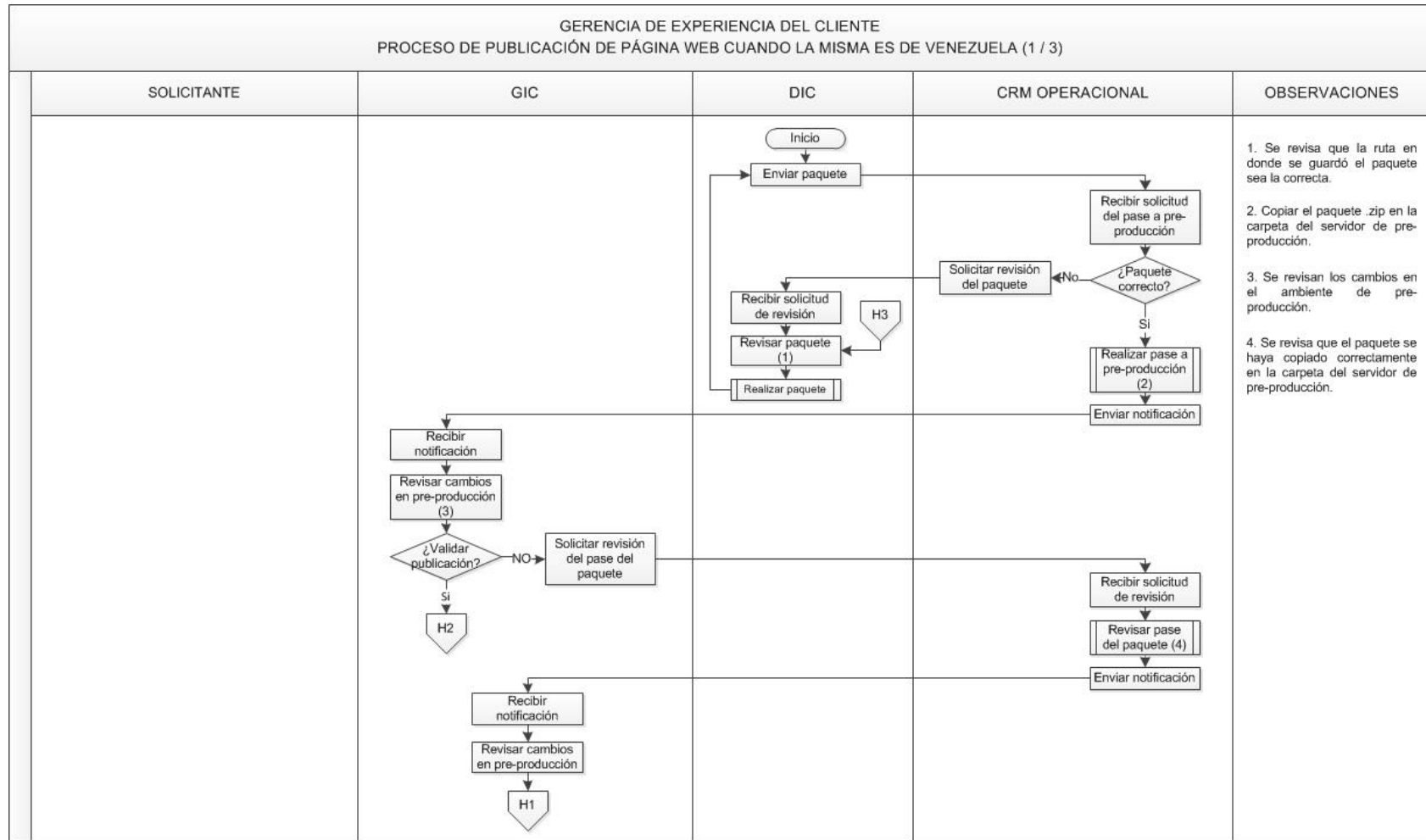
Anexo N° 20. Proceso de Desarrollo de Páginas Web (1/2).

Fuente: Elaboración propia.



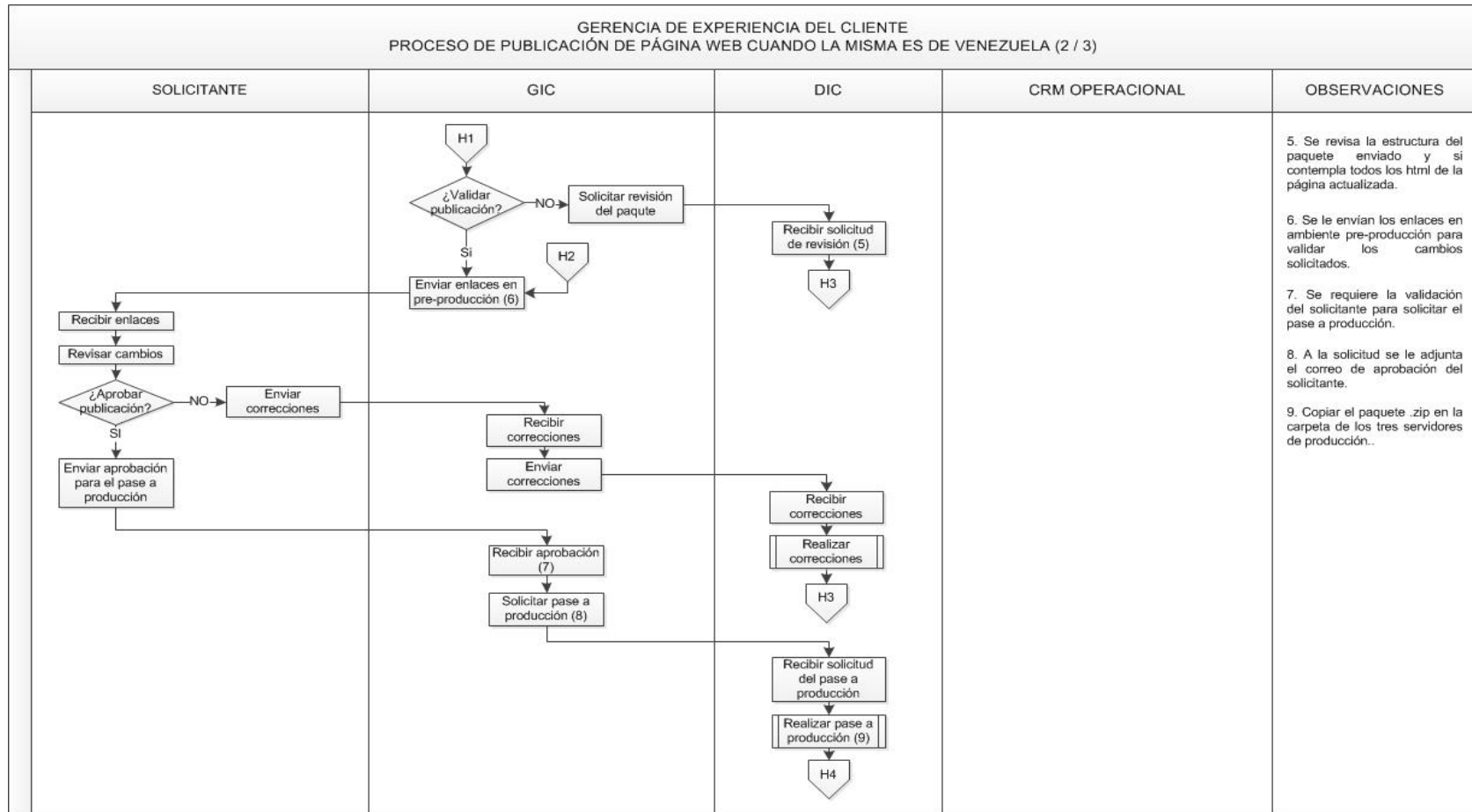
Anexo N° 21. Proceso de Desarrollo de Páginas Web (2/2).

Fuente: Elaboración propia.



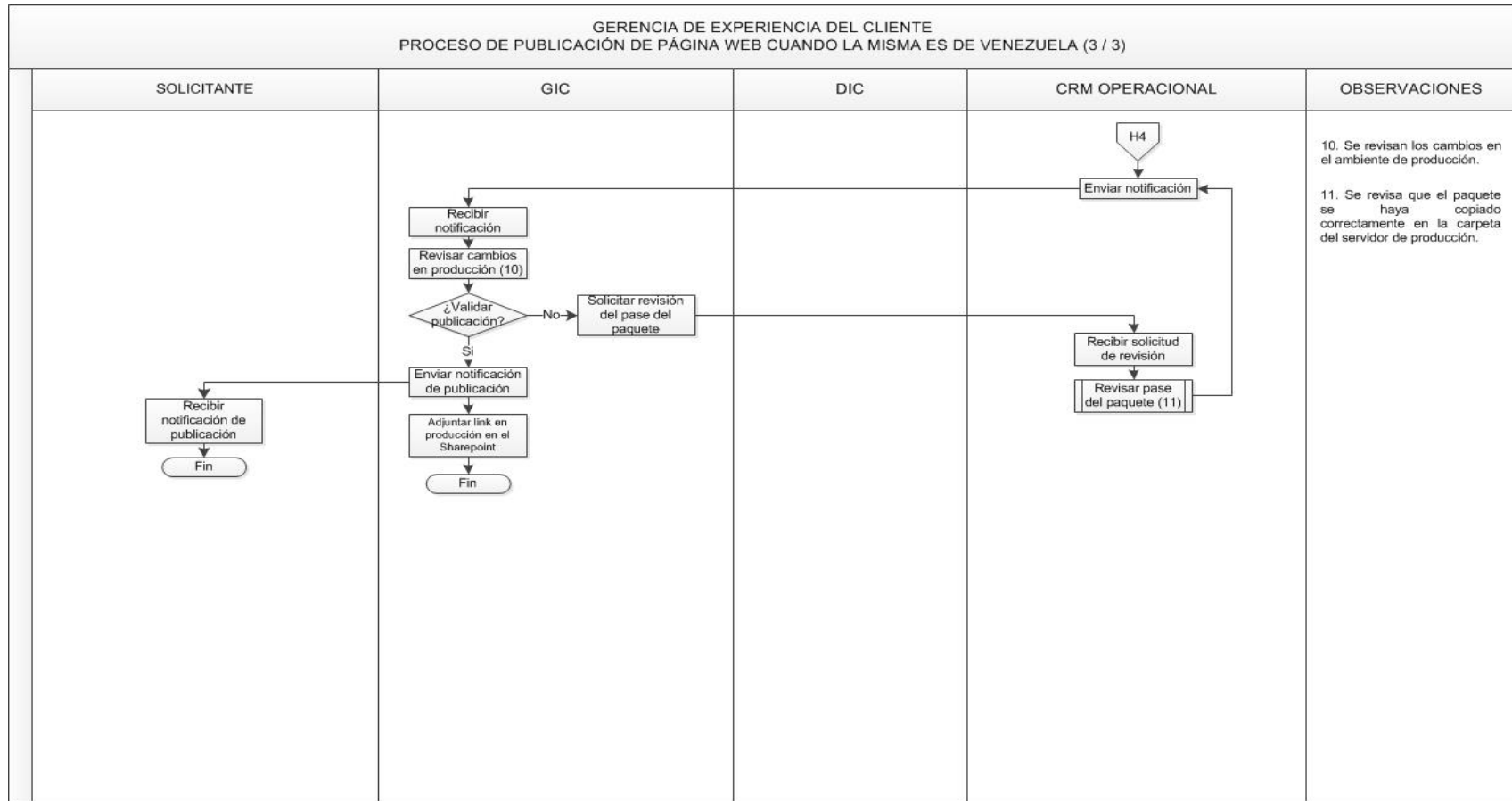
Anexo N° 22. Proceso de Publicación de Página Web cuando la misma es de Venezuela (1/3).

Fuente: Elaboración propia.



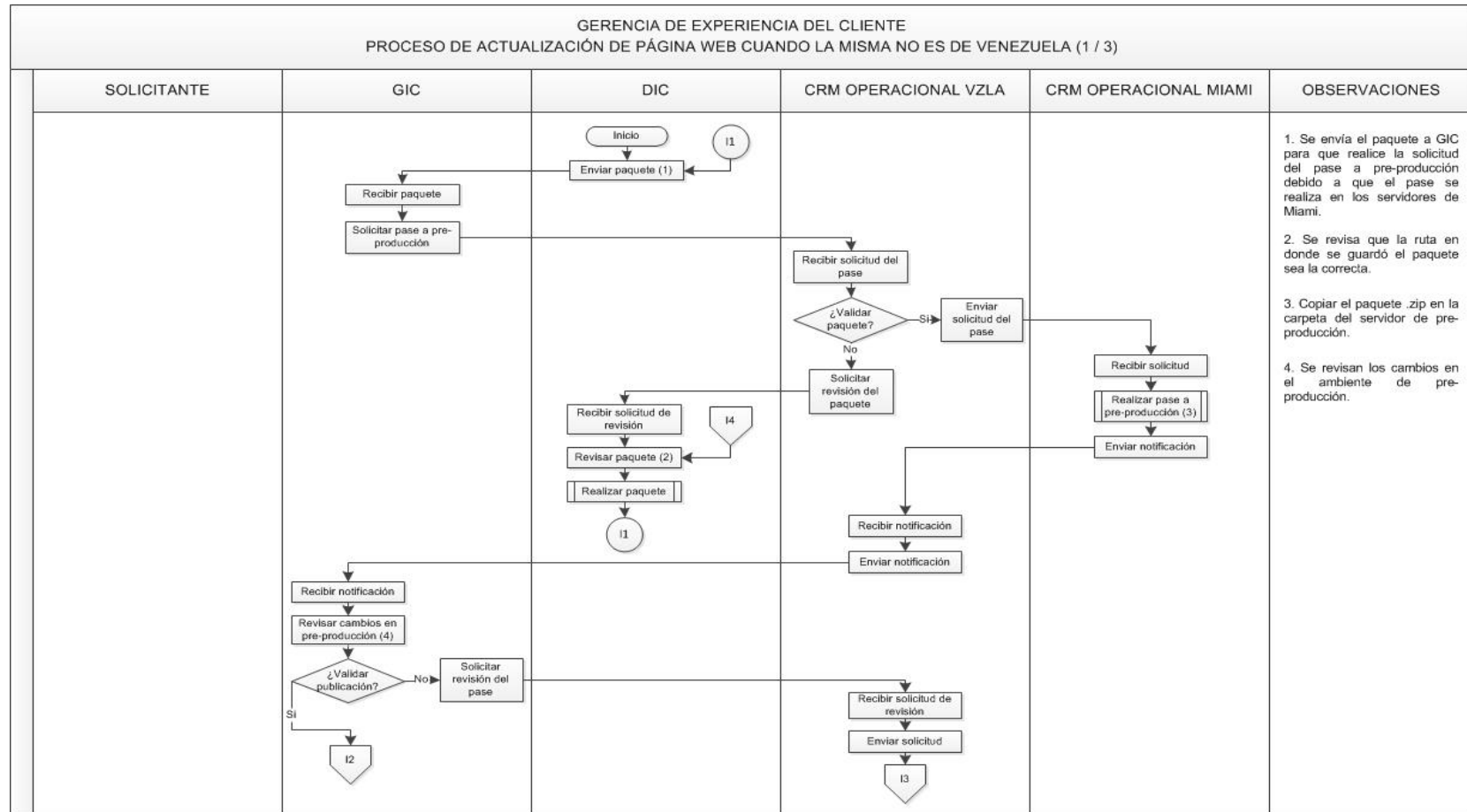
Anexo N° 23. Proceso de Publicación de Página Web cuando la misma es de Venezuela (2/3).

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 24. Proceso de Publicación de Página Web cuando la misma es de Venezuela (3/3).

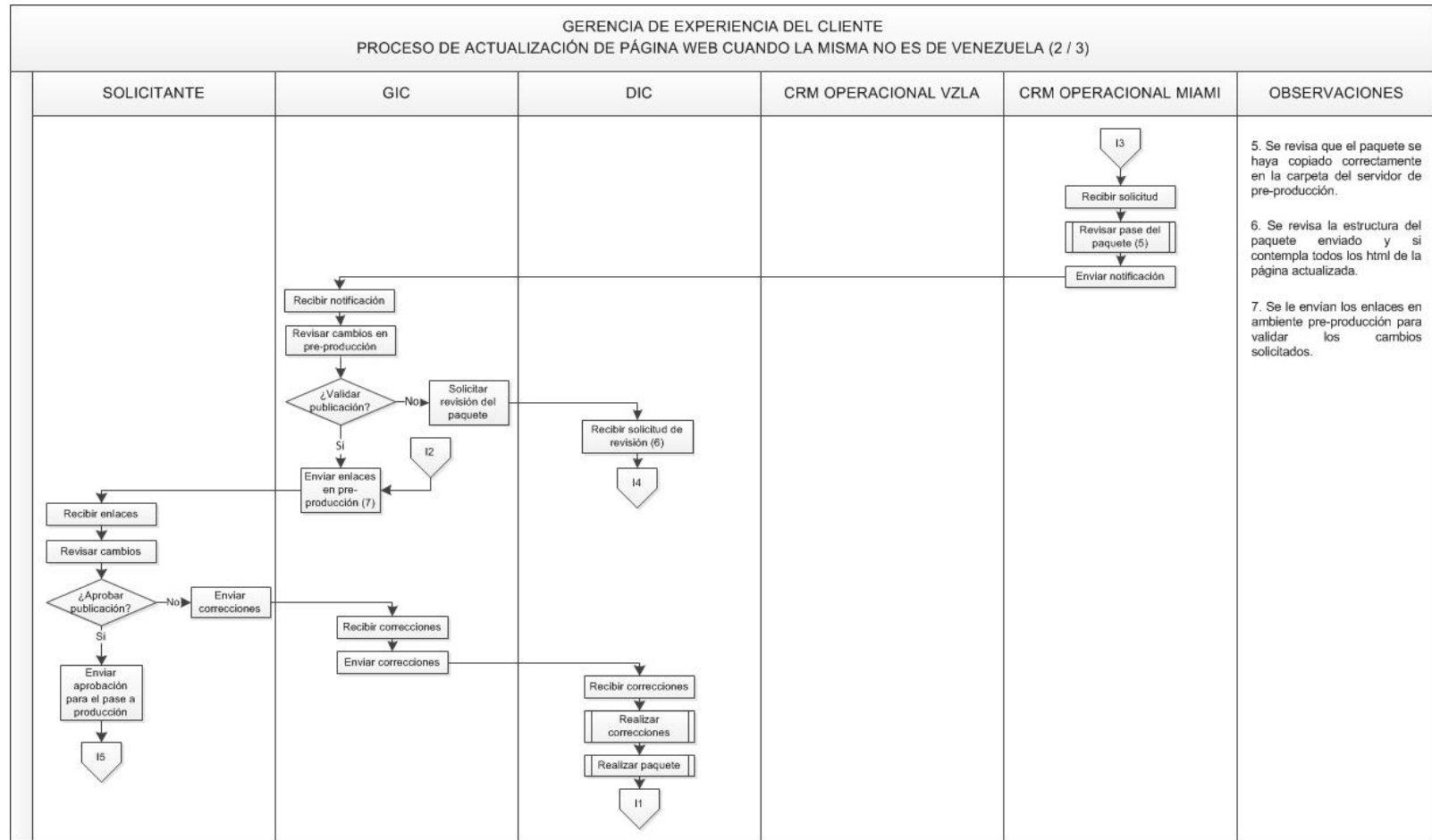
Fuente: Elaboración propia



Anexo N° 25. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (1/3).

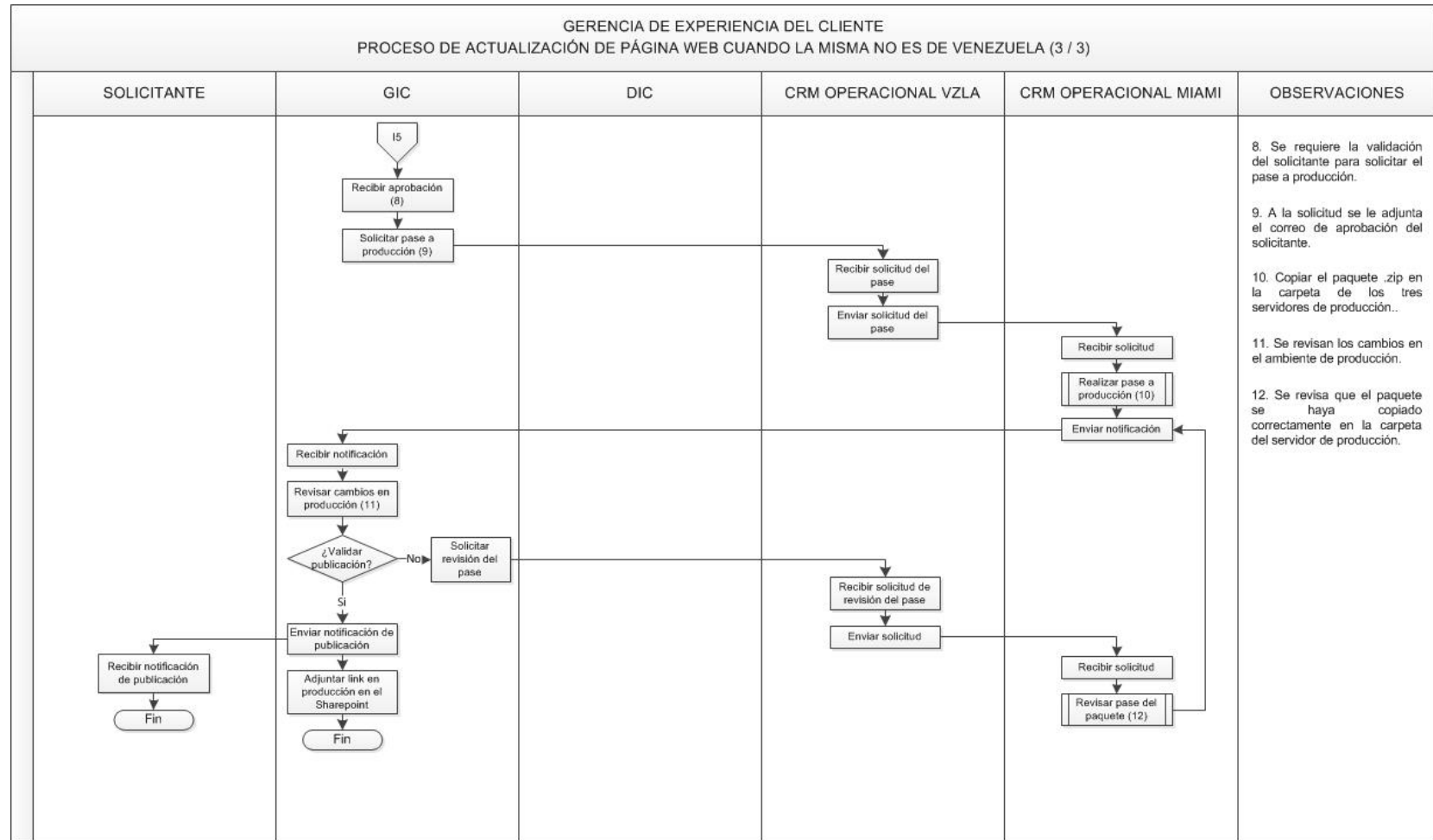
Fuente: Elaboración propia.





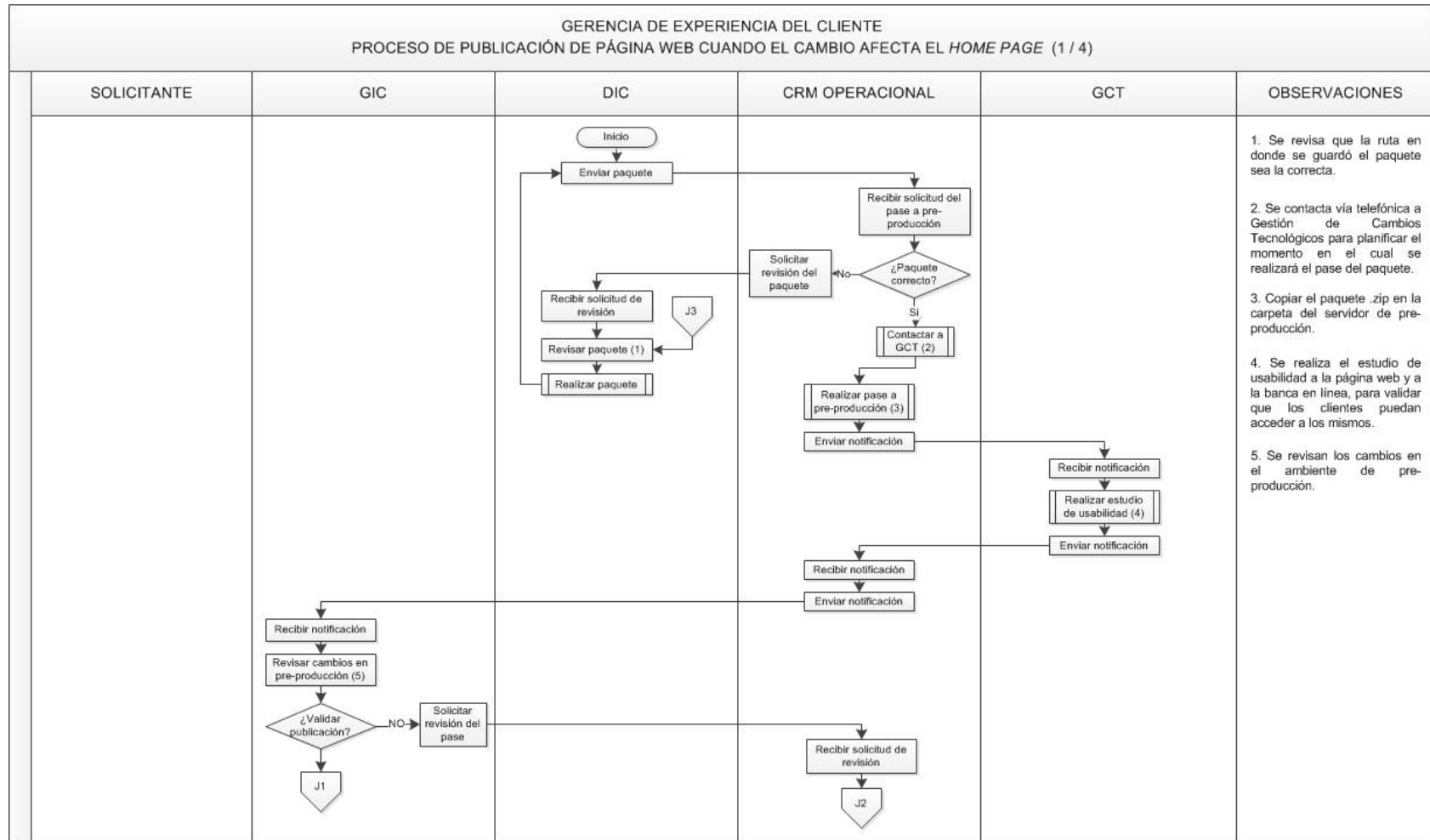
Anexo N° 26. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (2/3).

Fuente: Elaboración propia.



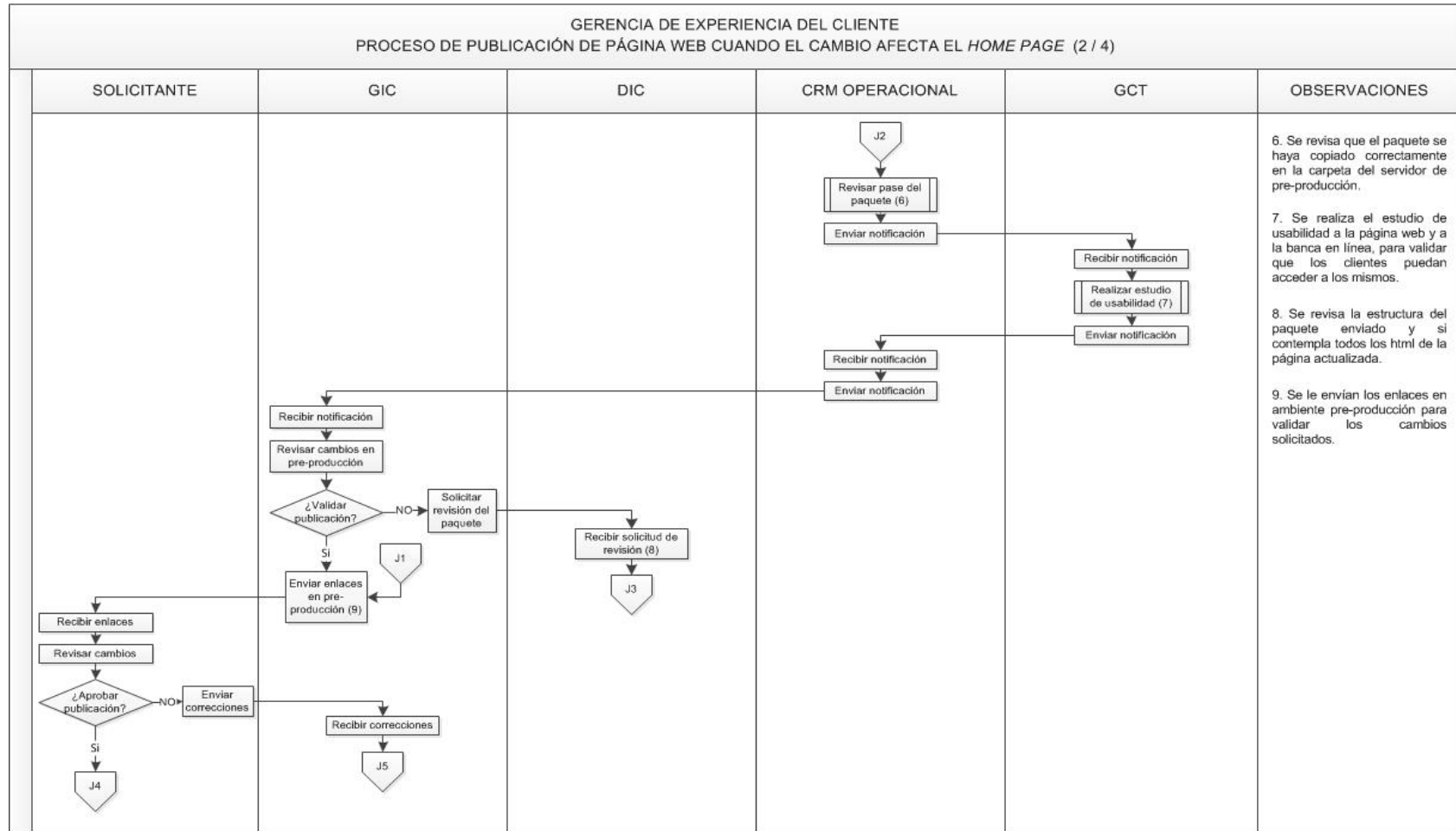
Anexo N° 27. Proceso de Actualización de Página Web cuando la misma no es de Venezuela (3/3).

Fuente: Elaboración propia.



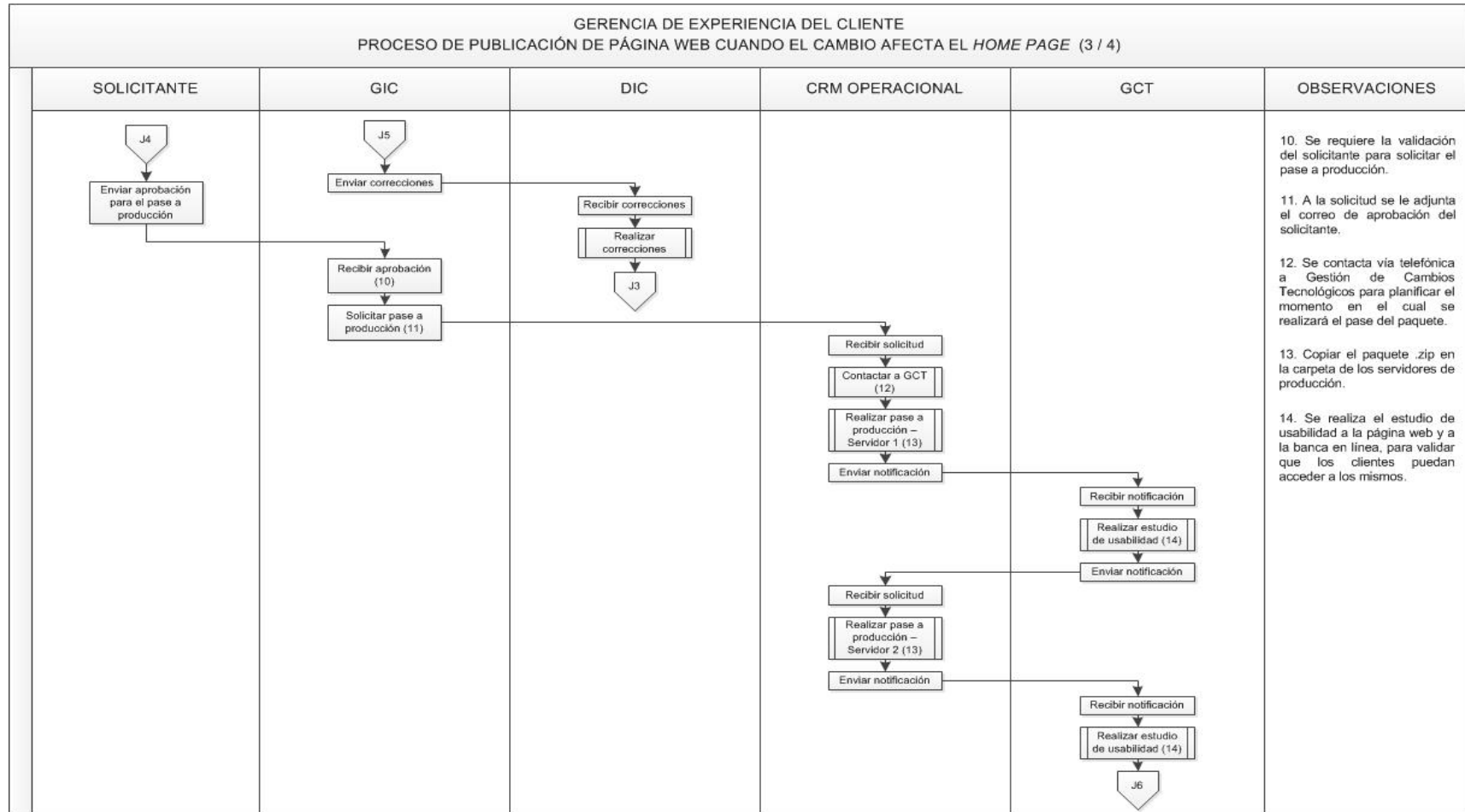
Anexo N° 28. Proceso de Publicación de Página Web cuando el cambio afecta el Home Page (1/4).

Fuente: Elaboración propia.



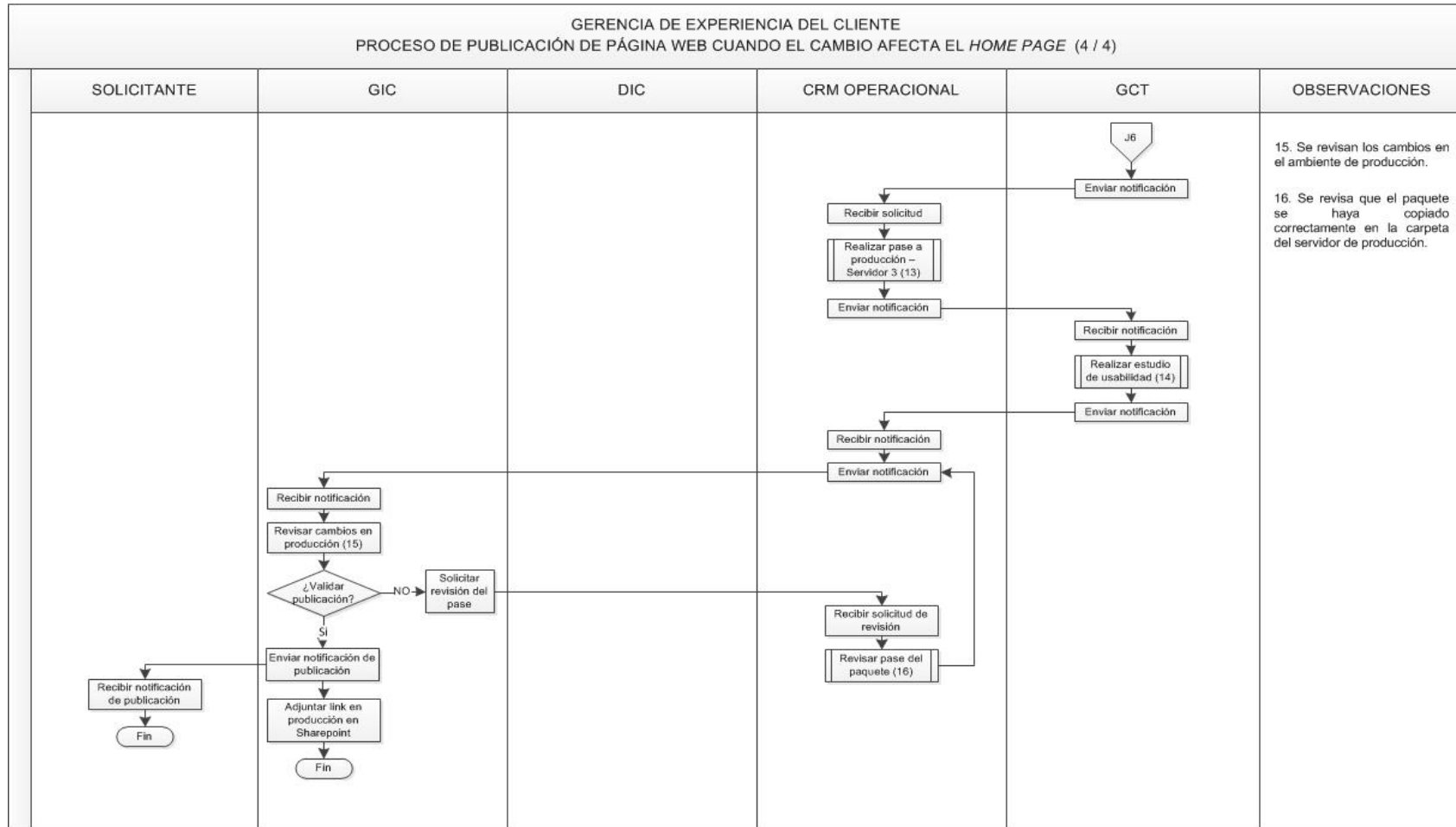
Anexo N° 29. Proceso de Publicación de Página Web cuando el cambio afecta el Home Page (2/4).

Fuente: Elaboración propia.



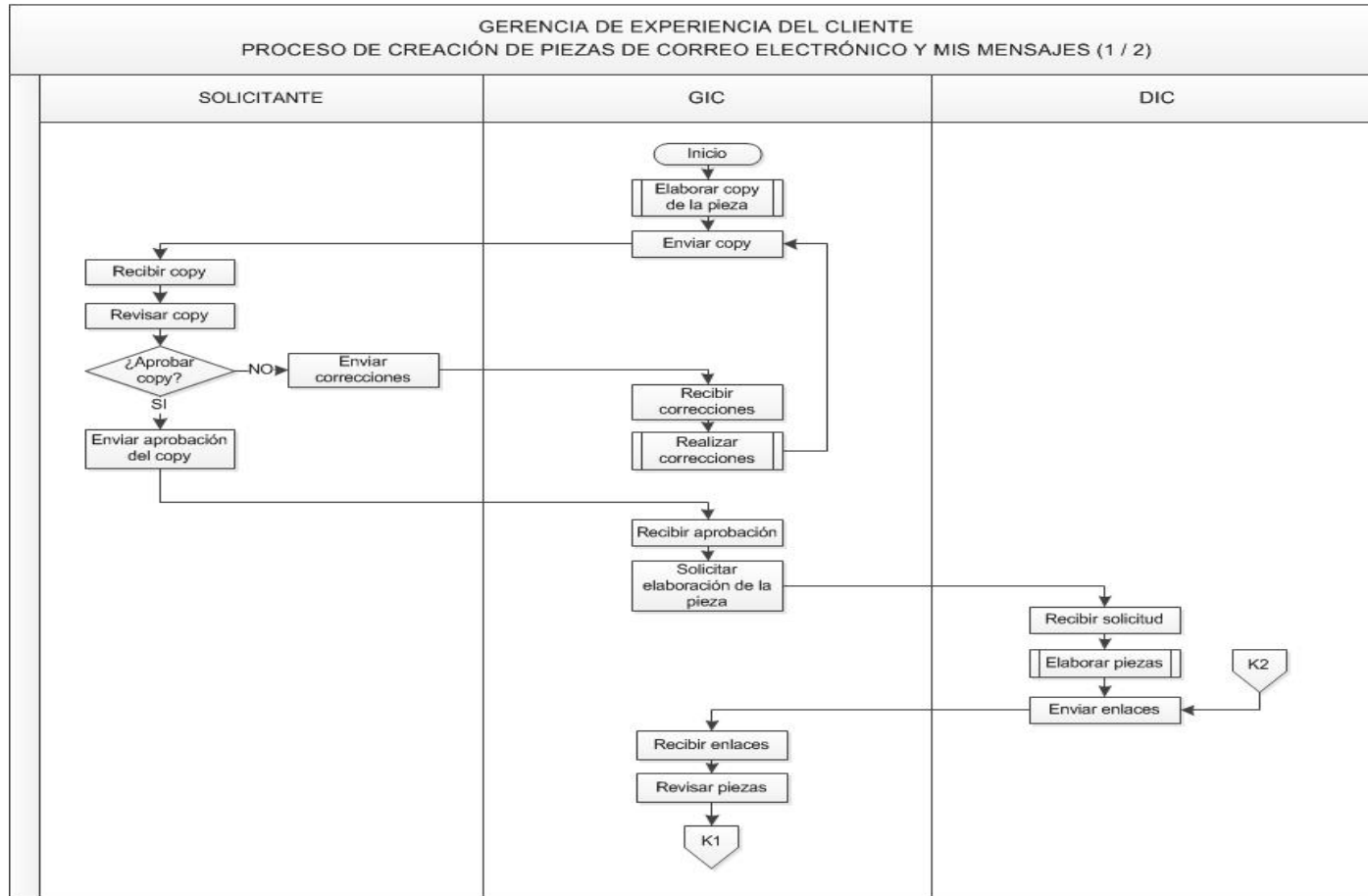
Anexo N° 30. Proceso de Publicación de Página Web cuando el cambio afecta el Home Page (3/4).

Fuente: Elaboración propia.



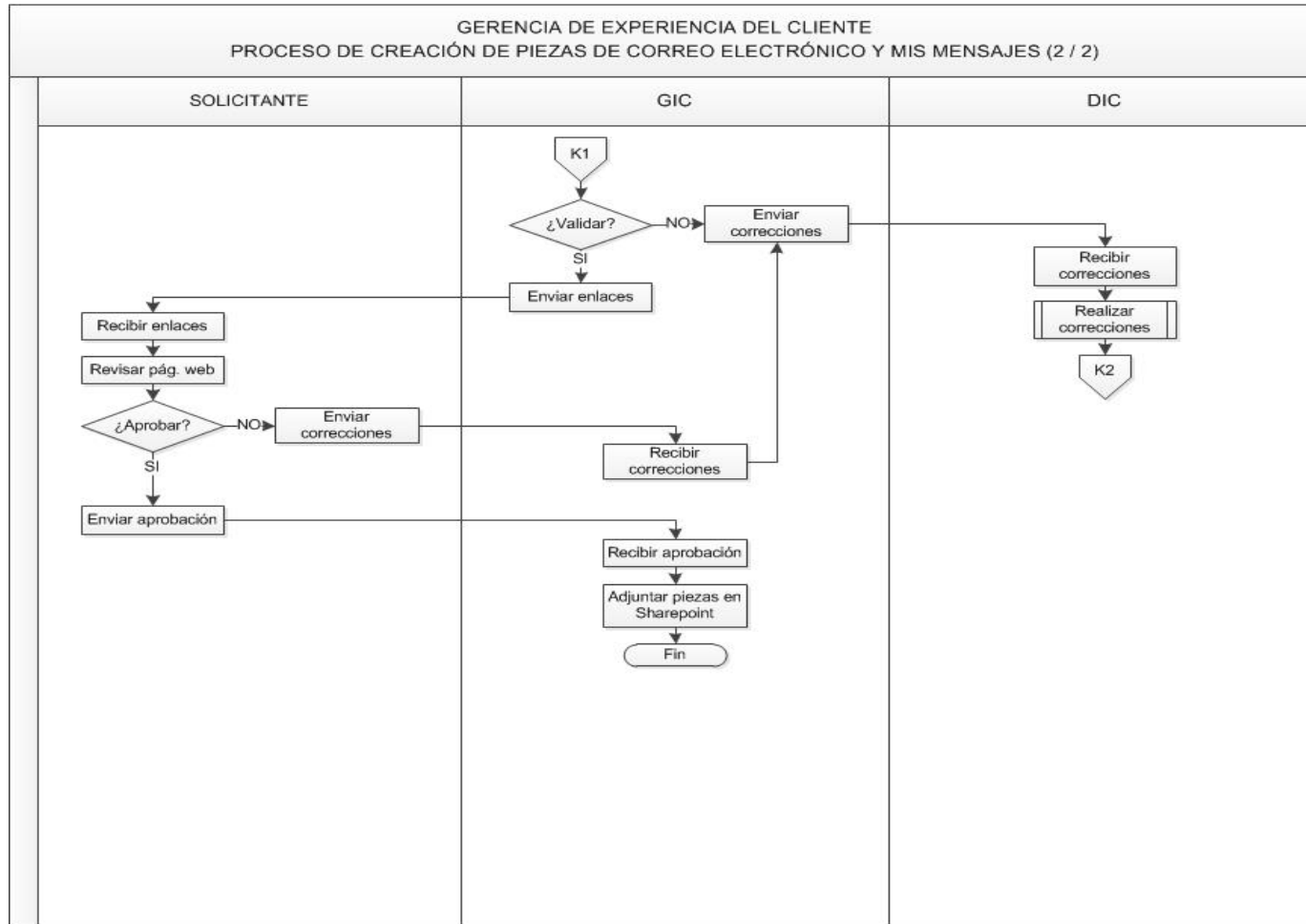
Anexo N° 31. Proceso de Publicación de Página Web cuando el cambio afecta el Home Page (4/4).

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 32. Proceso de Creación de Piezas de Correo Electrónico y mis Mensajes (1/2).

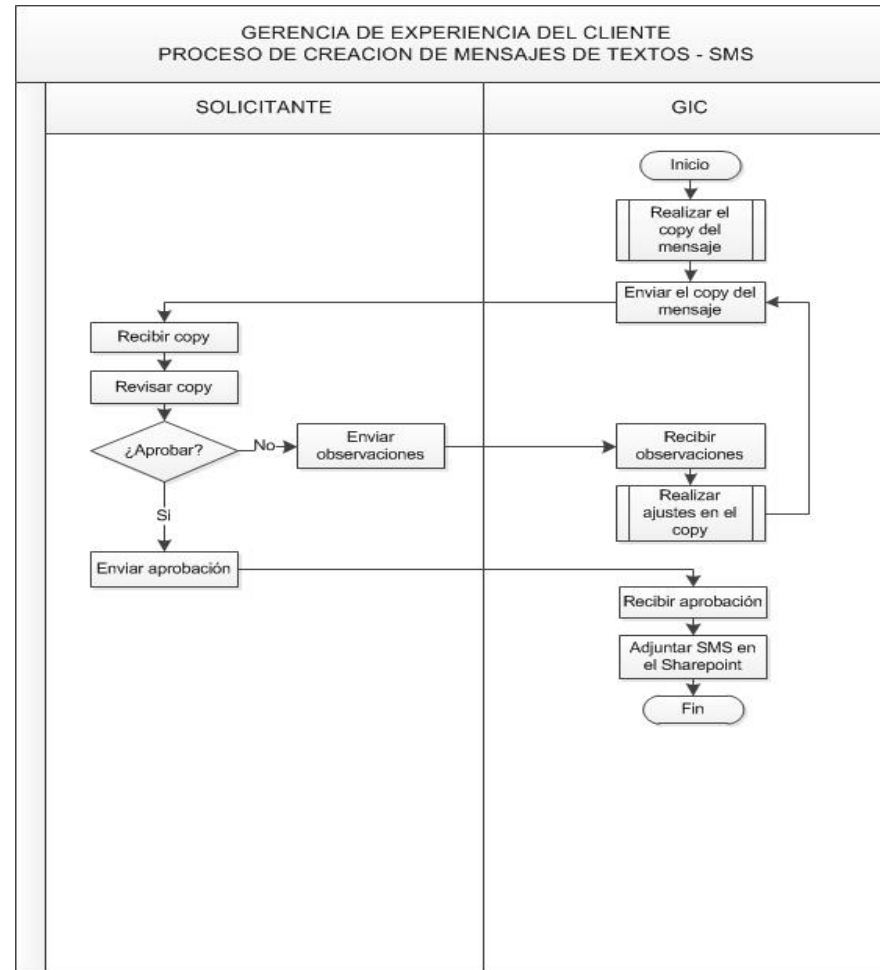
Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 33. Proceso de Creación de Piezas de Correo Electrónico y Mis Mensajes (2/2).

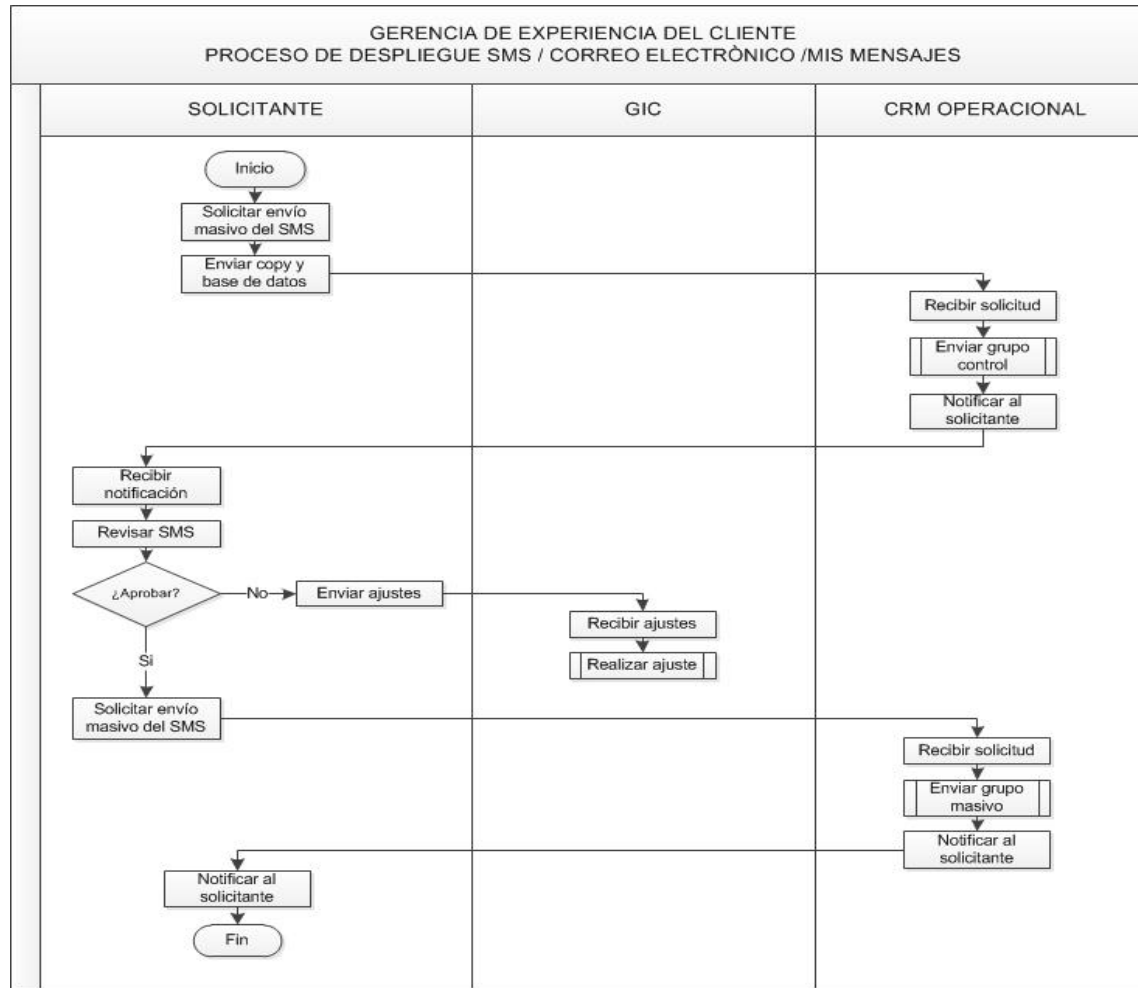
Fuente: Elaboración propia.





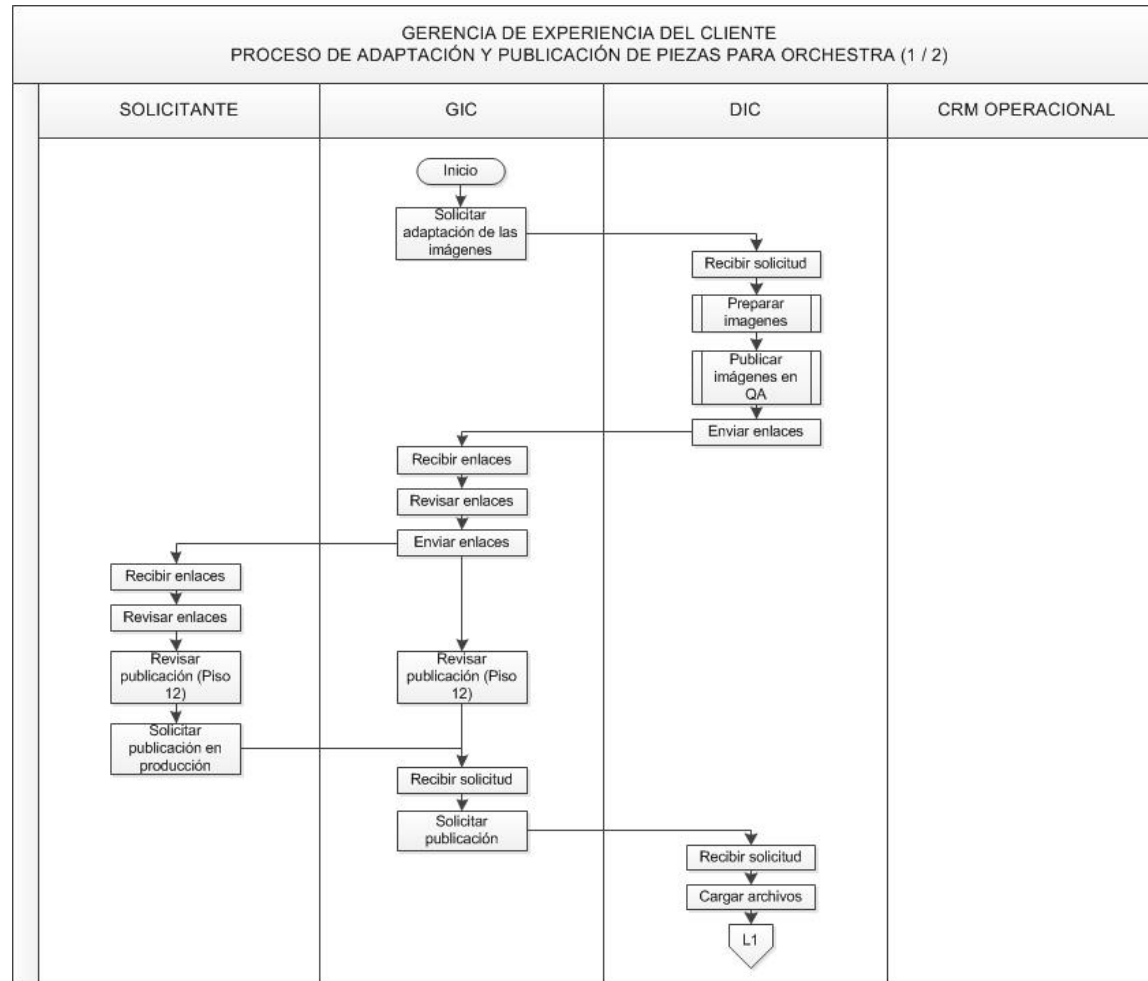
Anexo N° 34. Proceso de Creación de Mensajes de Textos-SMS.

Fuente: Elaboración propia.



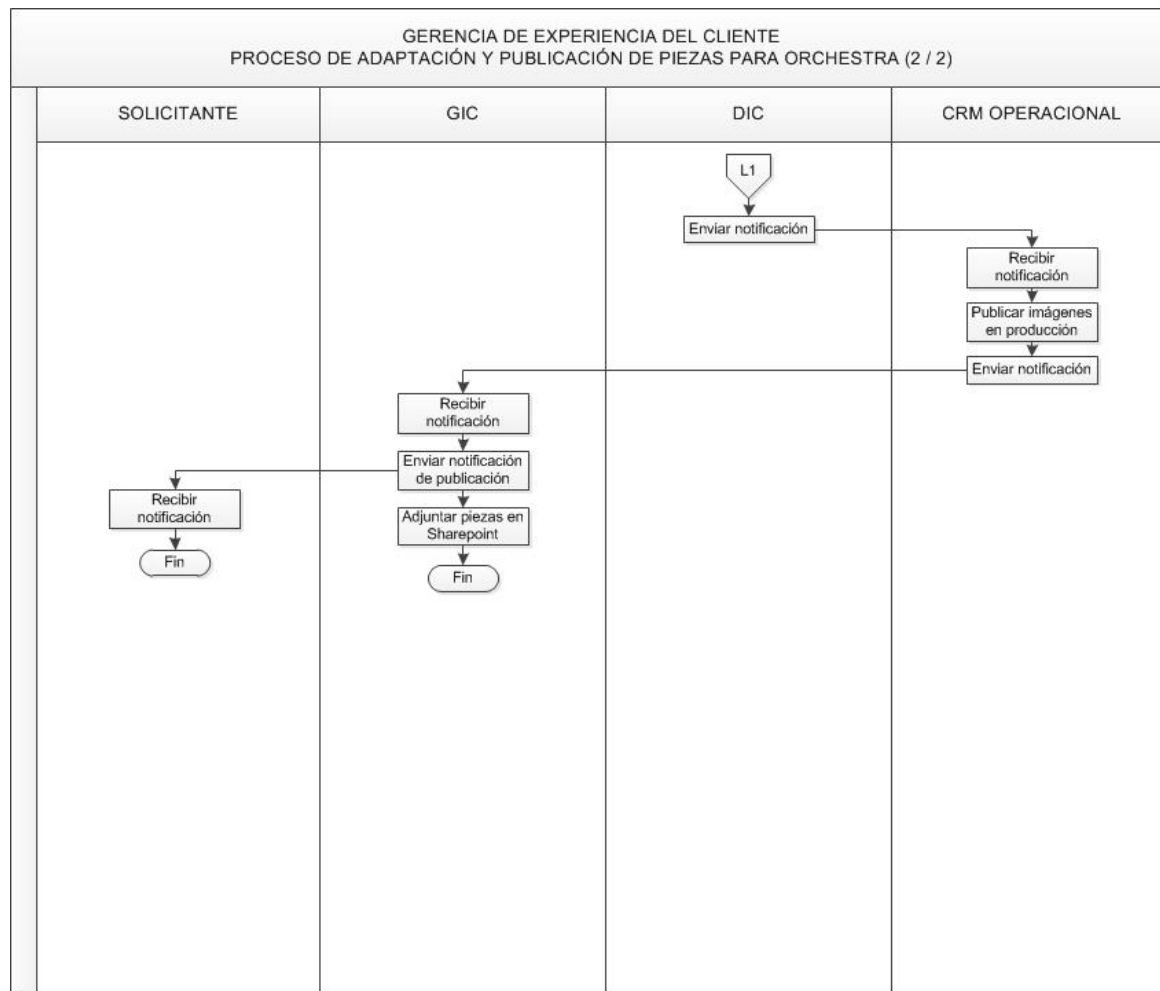
Anexo N° 35. Proceso de Despliegue Sms/Correo Electrónico/Mis Mensajes.

Fuente: Elaboración propia.



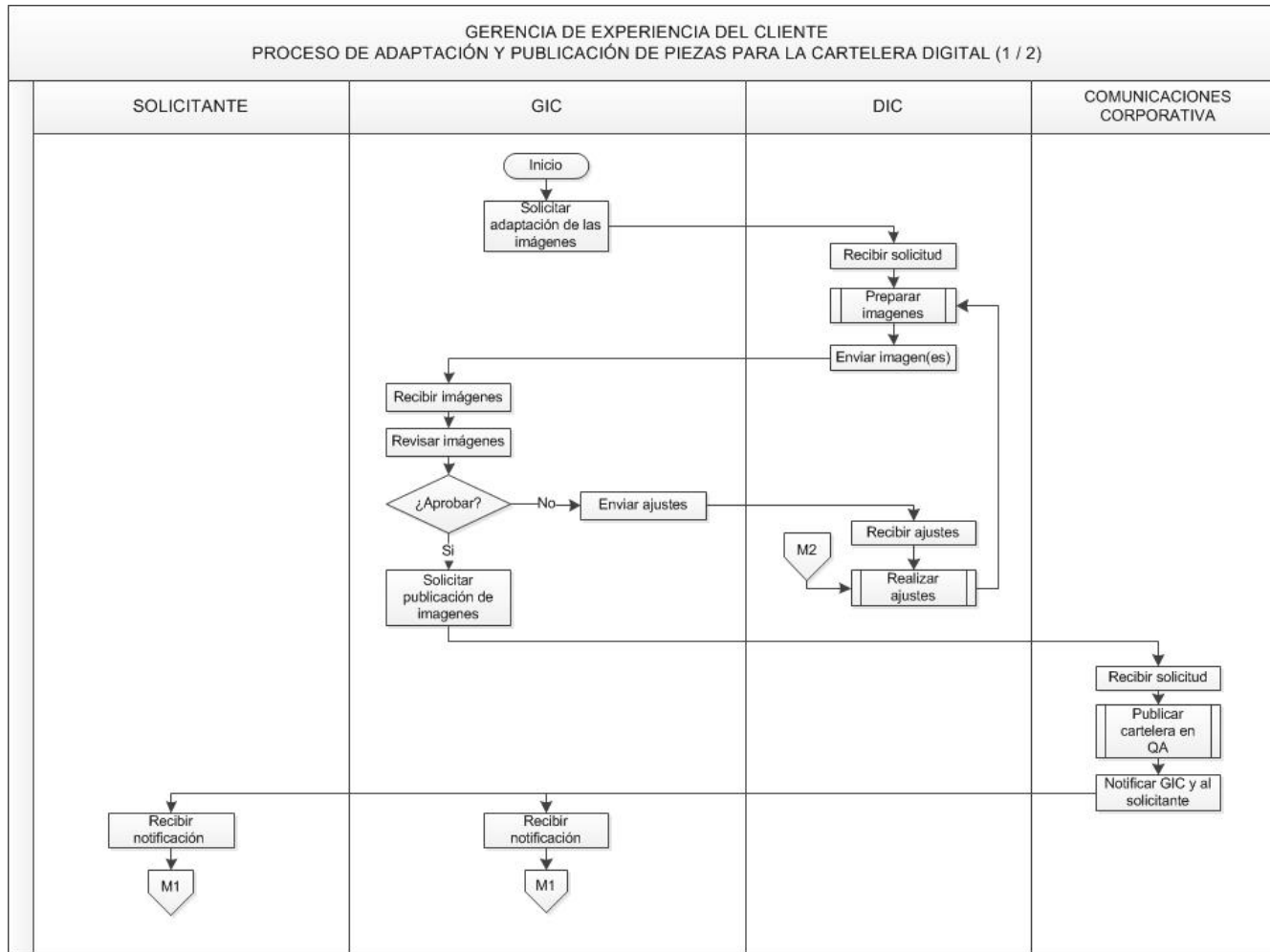
Anexo N° 36. Proceso de Adaptación y Publicación de Piezas para Orchestra (1/2).

Fuente: Elaboración propia.



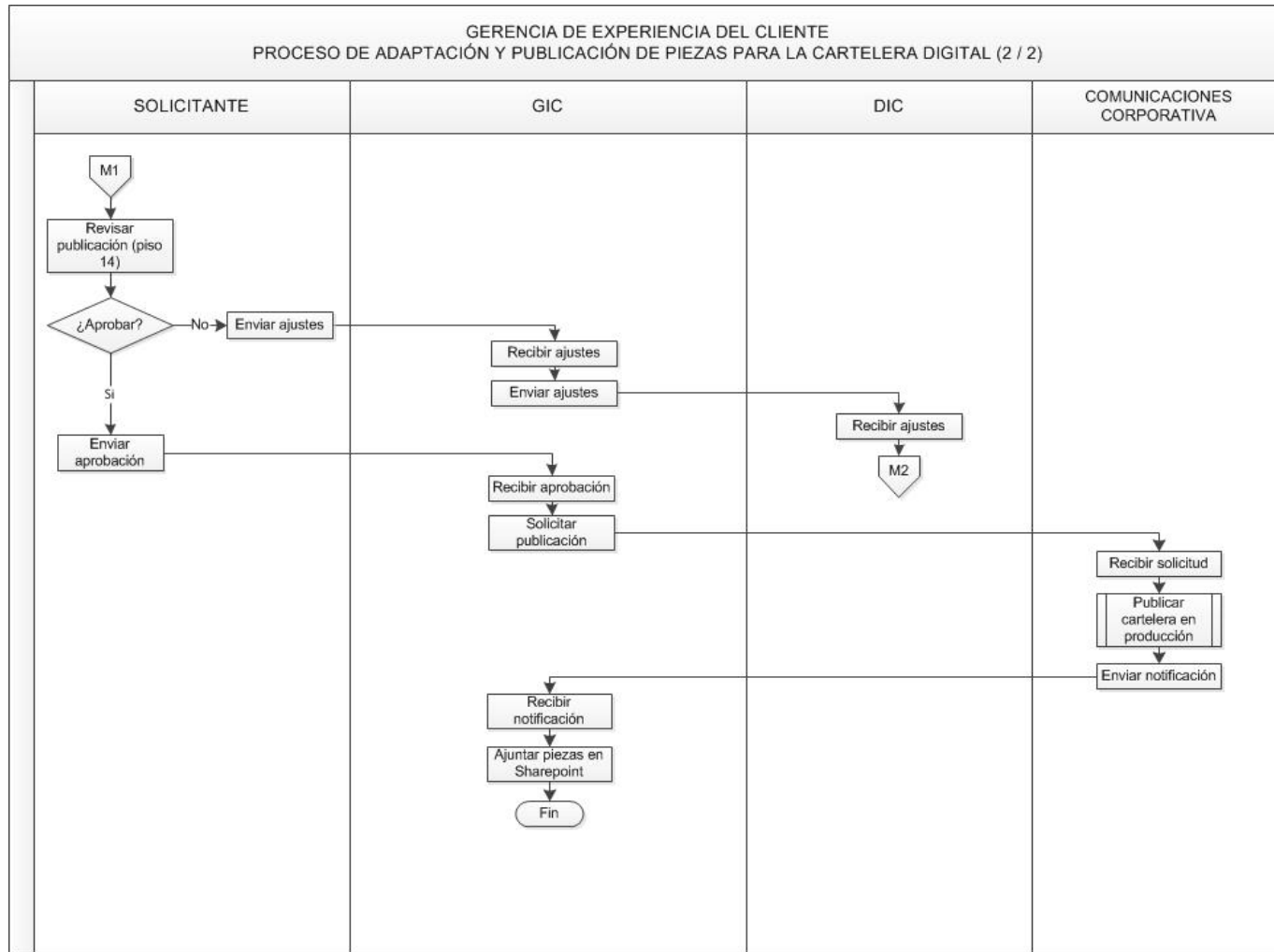
Anexo N° 37. Proceso de Adaptación y Publicación de Piezas para Orchestra (2/2).

Fuente: Elaboración propia.



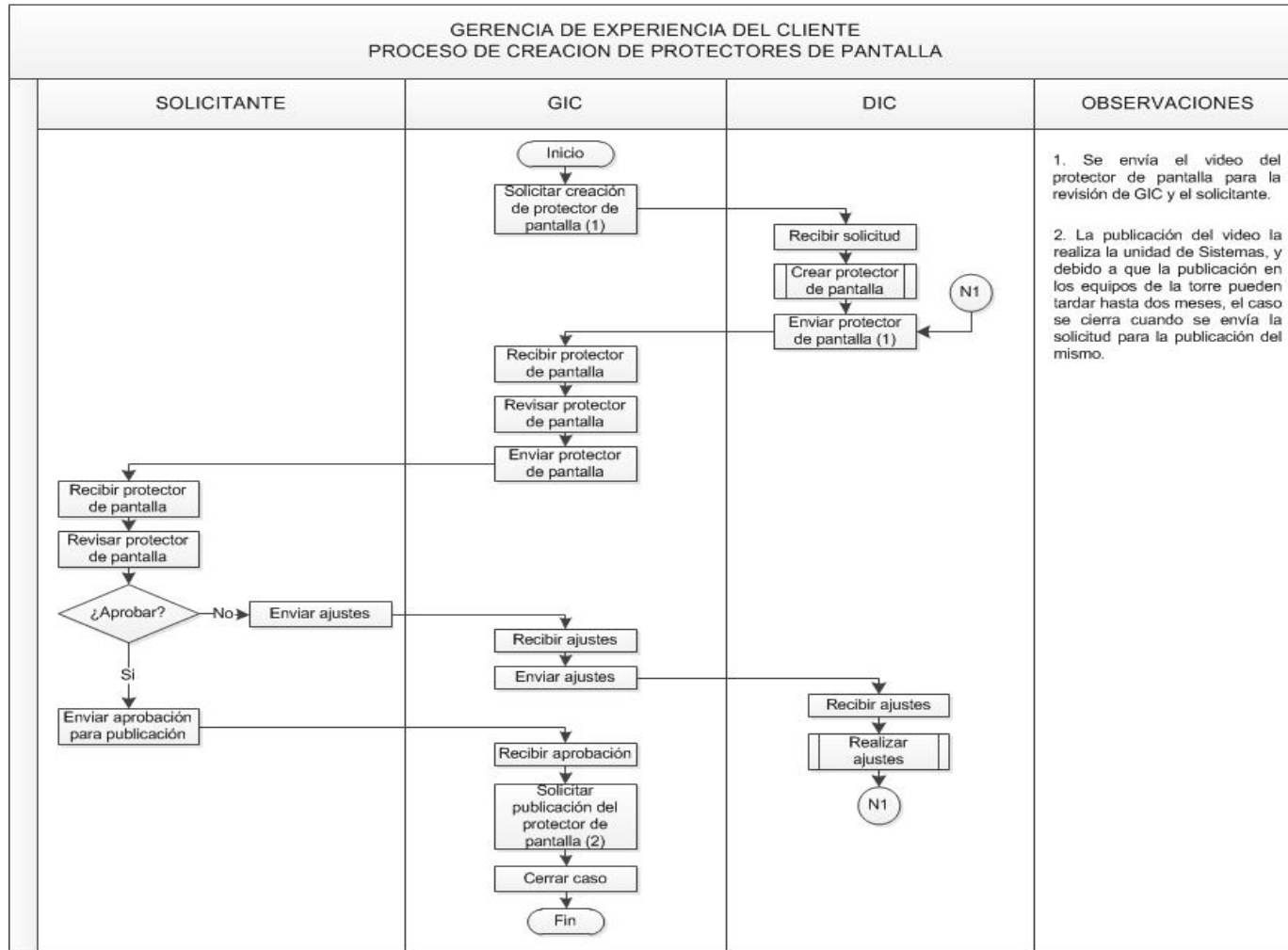
Anexo N° 38. Proceso de Adaptación y Publicación de Piezas para la Cartelera Digital (1/2).

Fuente: Elaboración propia.



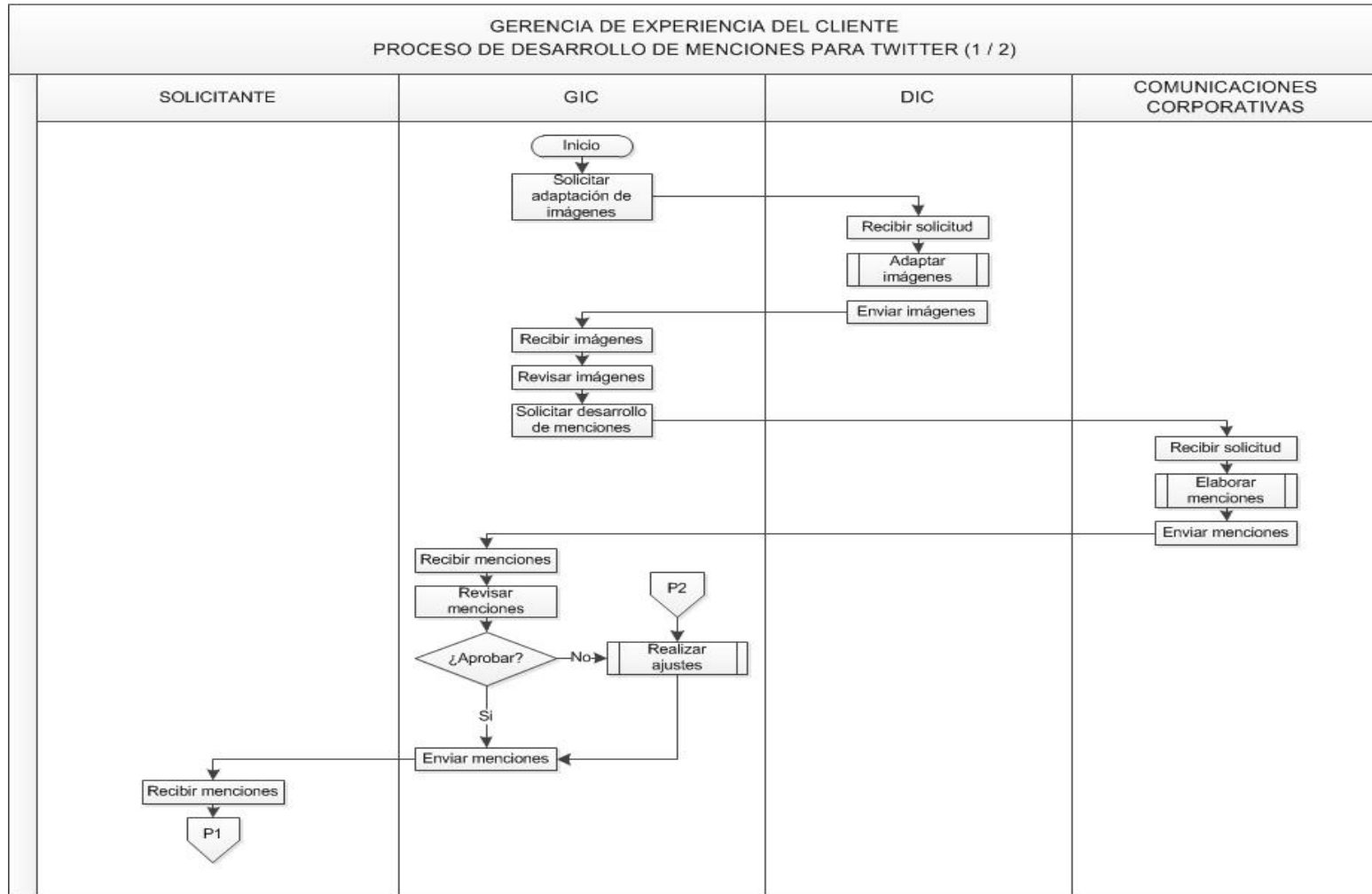
Anexo N° 39. Proceso de Adaptación y Publicación de Piezas para la Cartelera Digital (2/2).

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 40. Proceso de Creación de Protectores de Pantalla.

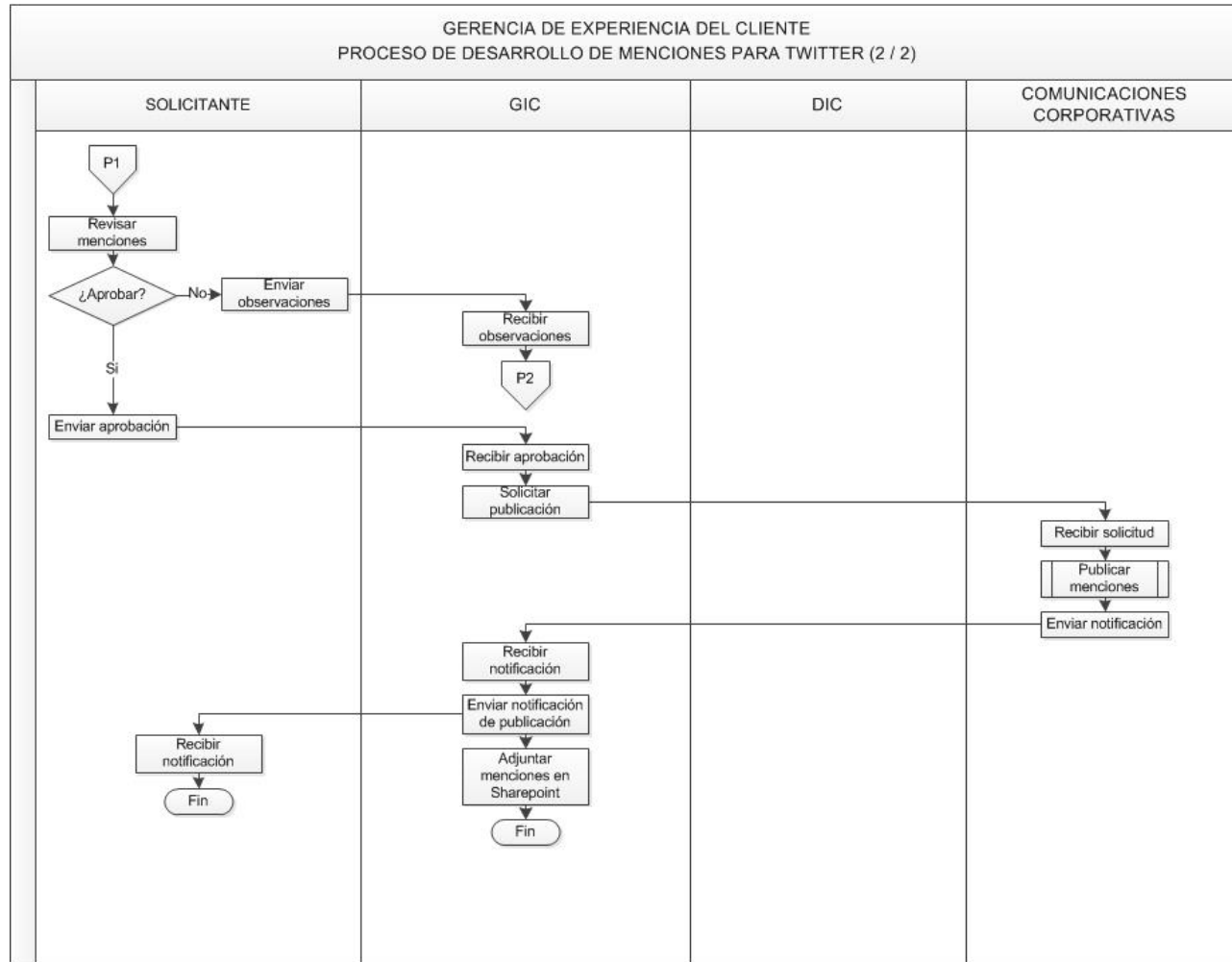
Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 41. Proceso de Desarrollo de Menciones para Twitter (1/2).

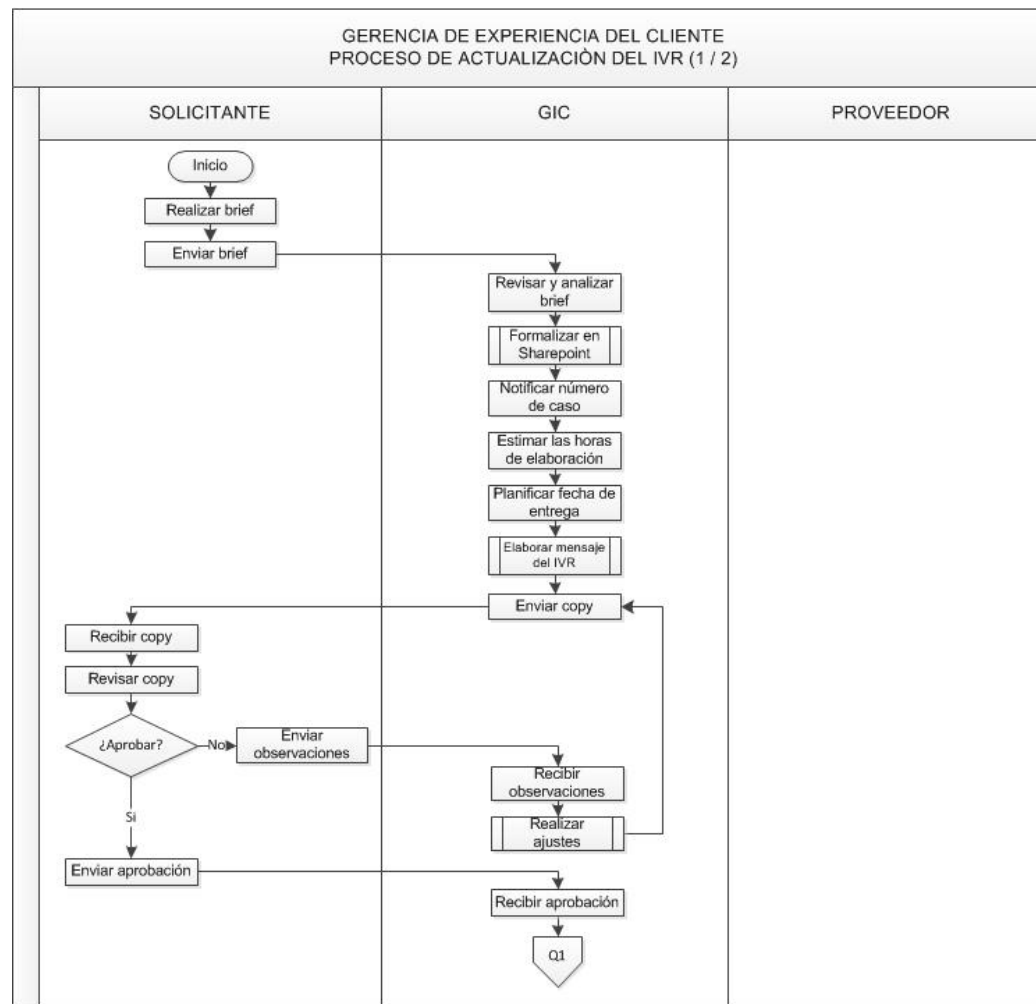
Fuente: Elaboración propia.





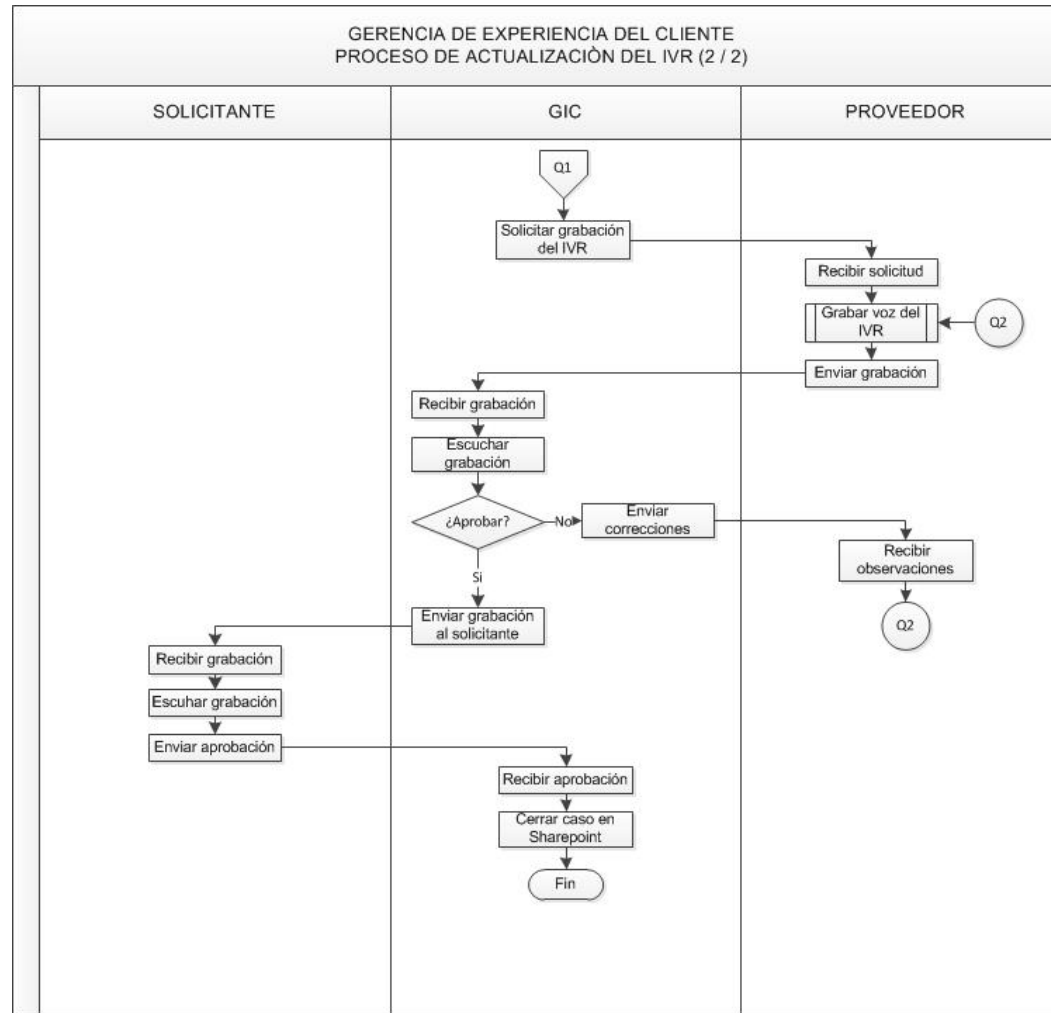
Anexo N° 42. Proceso de Desarrollo de Menciones para Twitter (2/2).

Fuente: Elaboración propia.



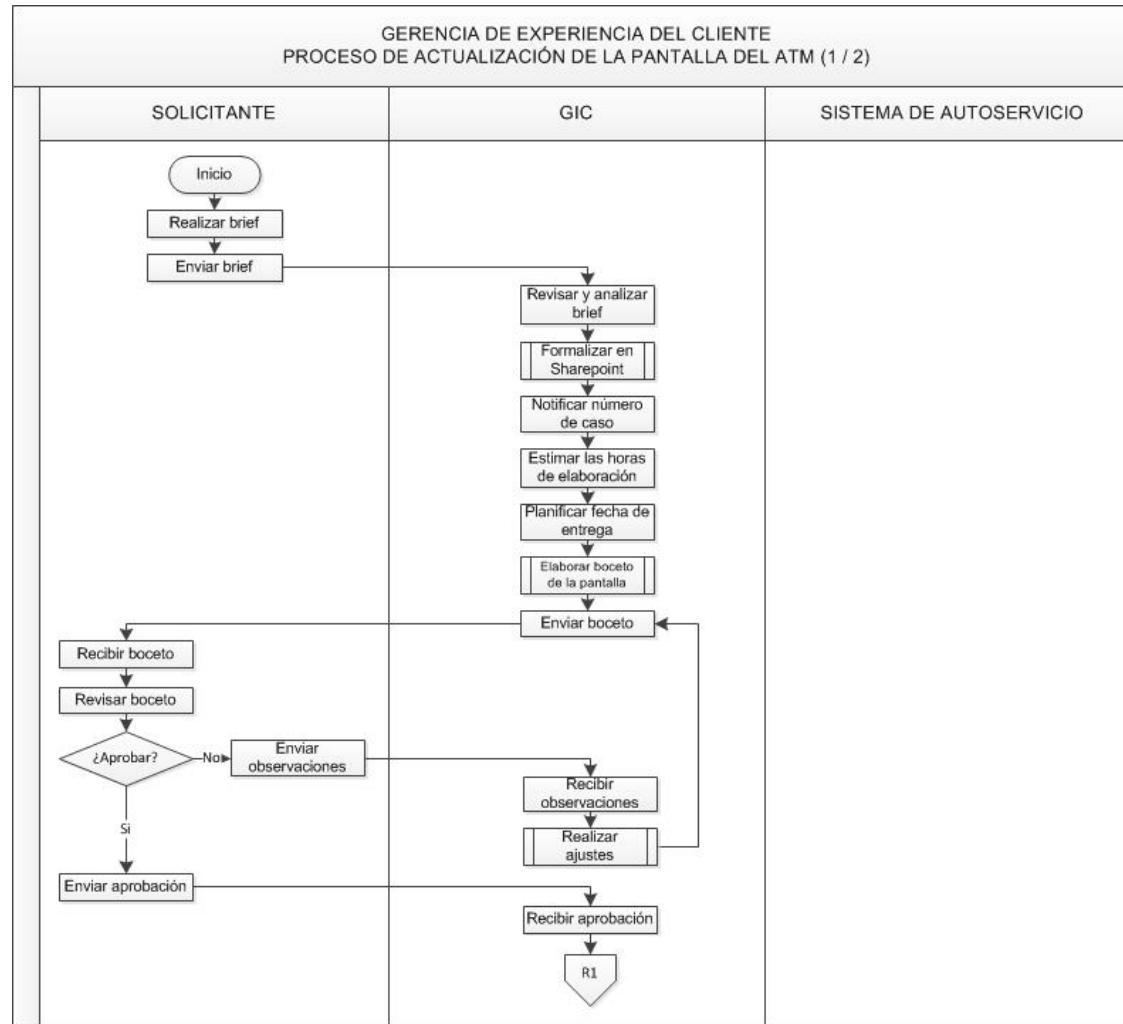
Anexo N° 43. Proceso de Actualización del IVR (1/2).

Fuente: Elaboración propia.



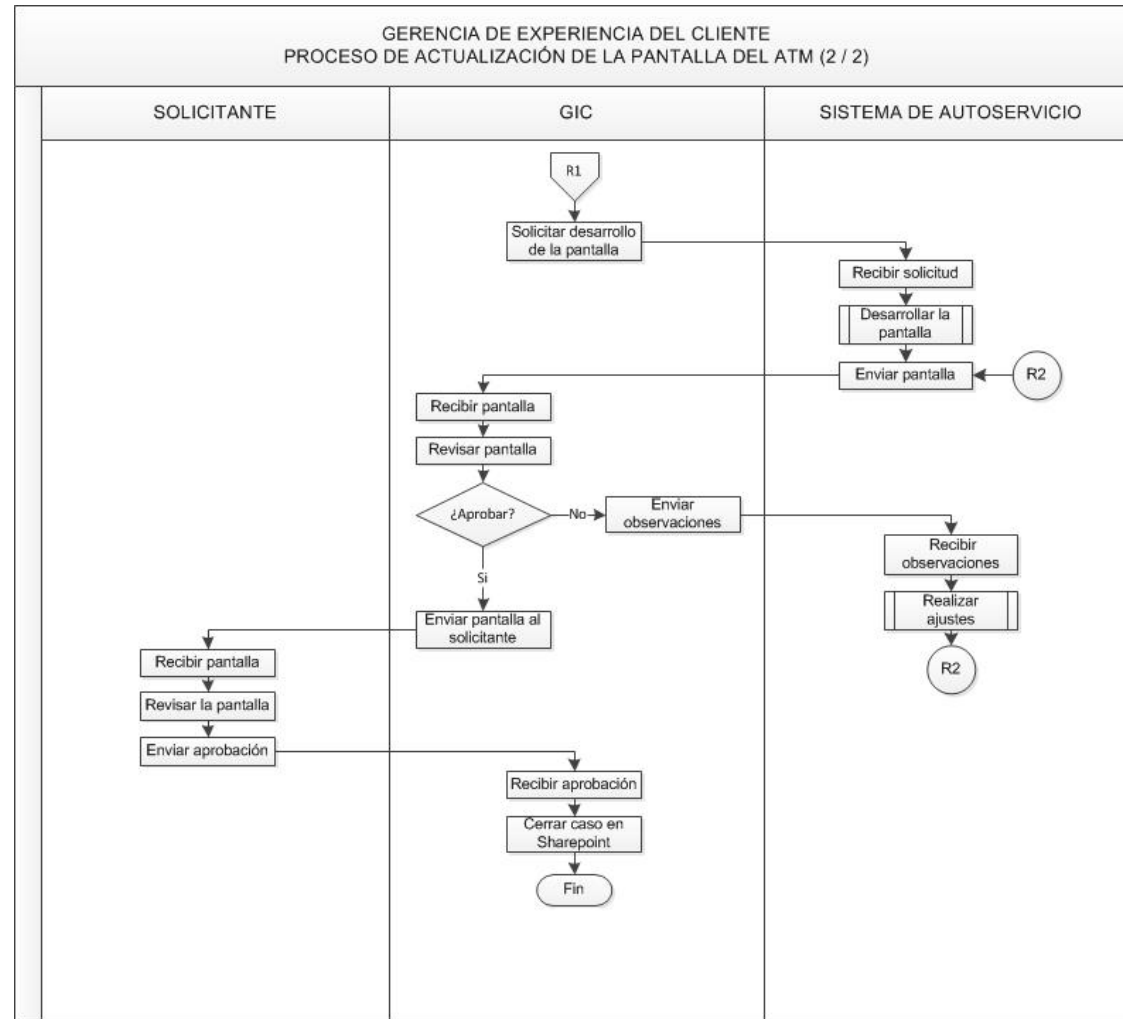
Anexo N° 44. Proceso de Actualización del IVR (2/2).

Fuente: Elaboración propia.



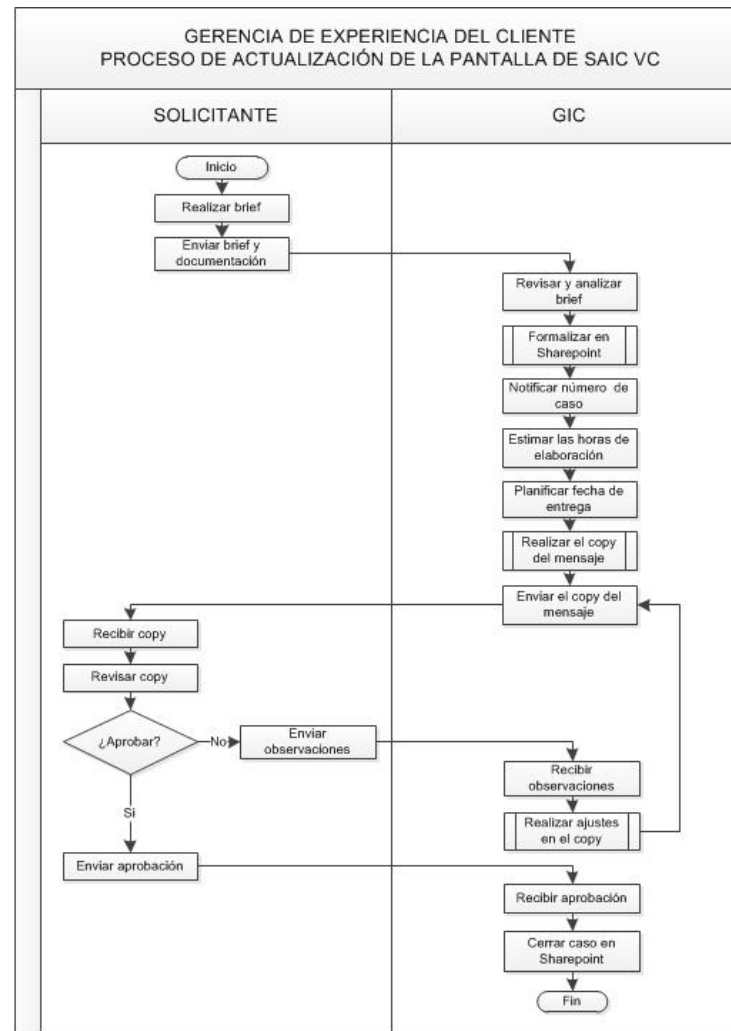
Anexo N° 45. Proceso de Actualización de la Pantalla del ATM (1/2).

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 46. Proceso de Actualización de la Pantalla del ATM (2/2).

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 47. Proceso de Actualización de la Pantalla de SAIC VC.

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de Solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Regulatorios</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>Actualización de página web</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>9</b>
<b>Actualización de piezas</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Campaña</b>						
1- Concepto gráfico	2	2	1	1	0	1
2- Creación de página	3	5	4	6	2	2
3- Creación de piezas:						
Banner y texto "Mis Mensajes"	6	7	1	1	2	1
Menciones e imágenes para twitter	0	4	1	3	0	0
Correo electrónico	6	12	6	7	5	1
SMS	0	0	0	1	0	0
Carteleras digitales/Mercantil al Día	1	0	0	1	0	0
Protectores de pantalla	0	0	0	1	0	0
<i>Orchestra</i>	0	0	0	0	1	0
<b>Canales</b>						
ATM (Sistema de Auto-servicio)	0	0	1	0	0	0
IVR (Centro de Atención Mercantil)	0	1	0	0	0	0
<i>Saic Vision</i>	0	1	1	0	0	0

Anexo N° 48. Solicitudes formalizadas por mes.

Fuente: Elaboración propia.

Nº	Tipo de solicitud	Nº	Proceso	Tasa de Llegada
1.	Regulatorios	1.1	Página web de Venezuela	Poisson (3,692) semanas
		1.2	Página web de otro país	Poisson (3,692) semanas
2.	Actualización de Páginas Web	2.1	Página web de Venezuela	Poisson (2,846) semanas
		2.2	Página web de otro país	Poisson (2,846) semanas
3.	Actualización de piezas	3.1	Actualización de piezas	Poisson (0,538) semanas
4.	Campañas	4.1	Desarrollo de conceptos gráficos	Poisson (0,269) semanas
		4.2	Creación de páginas (conceptual e interna)	Poisson (0,846) semanas
		4.3	Publicación de páginas web de Venezuela	Poisson (0,846) semanas
		4.4	Publicación de páginas web de otro país	Poisson (0,846) semanas
		4.5	Publicación de páginas web (home page)	Poisson (0,846) semanas
		4.6	Creación de piezas (correo - MM)	Poisson (1,423) semanas
		4.7	Creación de mensajes de texto (SMS)	Uniforme (0; 1) semanas
		4.8	Proceso de despliegue (correo - MM - SMS)	Poisson (1,423) semanas
		4.9	Adaptación y publicación de <i>Orchestra</i>	Uniforme (0; 0,5) semanas
		4.10	Adaptación y publicación de la cartelera digital	Uniforme (0; 0,5) semanas
		4.11	Creación de protector de pantalla	Uniforme (0; 0,5) semanas
		4.12	Desarrollo de menciones e imágenes para <i>twitter</i>	Uniforme (0; 0,5) semanas
5.	Canales	5.1	Actualización de IVR	Uniforme (0; 0,5) semanas
		5.2	Actualización de los ATM	Uniforme (0; 0,5) semanas
		5.3	Actualización de <i>Saic VC</i>	Uniforme (0; 0,5) semanas

Anexo N° 49. Distribución de la Tasa de Llegada.

Fuente: Elaboración propia.



REGULATORIO DE PÁGINAS WEB DE VENEZUELA	
Actividades	Distribución
Formalizar caso	Triangular (5; 20; 30) minutos
Desarrollar caso	Triangular (7; 30; 90) minutos
Validar cambio	Triangular (1; 15; 45) minutos
Realizar paquete	Triangular (10; 30; 90) minutos
Ejecutar pase a pre-producción	Triangular (2; 15; 50) minutos
Validar en ambiente de pre-producción	Triangular (3; 15; 30) minutos
Ejecutar pase a producción	Triangular (1; 10; 30) minutos
Validar en ambiente de producción	Triangular (2; 10; 25) minutos
Cerrar caso	Triangular (3; 10; 20) minutos
Correcciones en ambiente visual	Triangular (1; 1,2; 5) minutos

Anexo N° 50. Tiempo de atención del proceso de regulatorio cuando la misma es de Venezuela.

Fuente: Elaboración propia.

REGULATORIO DE PÁGINAS WEB DE OTRO PAÍS	
Actividades	Distribución
Formalizar caso	Triangular (5; 20; 30) minutos
Desarrollar caso	Triangular (7; 30; 90) minutos
Validar cambio	Triangular (1; 15; 45) minutos
Realizar paquete	Triangular (10; 30; 90) minutos
Ejecutar pase a pre-producción	Triangular (5; 30; 120) minutos
Validar en ambiente de pre-producción	Triangular (3; 15; 30) minutos
Ejecutar pase a producción	Triangular (5; 30; 120) minutos
Validar en ambiente de producción	Triangular (2; 10; 15) minutos
Cerrar caso	Triangular (3; 10; 20) minutos
Correcciones en ambiente visual	Triangular (1; 1,2; 5) minutos

Anexo N° 51. Tiempo de atención del proceso de regulatorio cuando la misma no es de Venezuela.

Fuente: Elaboración propia.

ACTUALIZACIÓN DE PÁGINAS WEB DE VENEZUELA	
Actividades	Distribución
Formalizar caso	Triangular (78; 140; 235) minutos
Desarrollar caso	Triangular (145; 285; 570) minutos
Validar cambio en visual1	Triangular (5; 15; 60) minutos
Validar cambio en visual 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar pase	Triangular (5; 15; 60) minutos
Realizar paquete	Triangular (18,3; 40; 80) minutos
Ejecutar pase a pre-producción	Triangular (0,9; 7; 46) minutos
Validar enlaces de pre-producción 1	Triangular (5; 15; 60) minutos
Validar enlaces de pre-producción 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar pase a producción	Triangular (5; 15; 60) minutos
Ejecutar pase a producción	Triangular (0,9; 7; 26) minutos
Validar enlaces de producción	Triangular (5,3; 25; 80) minutos
Cerrar caso	Triangular (18; 30; 60) minutos
Corregir cambios	Triangular (5; 10; 15) minutos

Anexo N° 52. Tiempo de atención del proceso de actualización de páginas web cuando la misma es de Venezuela.

Fuente: Elaboración propia.

ACTUALIZACIÓN DE PÁGINAS WEB DE OTRO PAÍS	
Actividades	Distribución
Formalizar caso	Triangular (78; 140; 235) minutos
Desarrollar caso	Triangular (145; 285; 570) minutos
Validar cambio en visual1	Triangular (5; 15; 60) minutos
Validar cambio en visual 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar gestionar paquete	Triangular (5; 15; 60) minutos
Realizar paquete	Triangular (13,3; 25; 70) minutos
Solicitar pase	Triangular (5; 15; 60) minutos
Ejecutar pase a pre-producción	Triangular (2,1; 22; 122) minutos
Validar enlaces de pre-producción 1	Triangular (5; 15; 60) minutos
Validar enlaces de pre-producción 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar pase a producción	Triangular (5; 15; 60) minutos
Ejecutar pase a producción	Triangular (2,1; 22; 122) minutos
Validar enlaces de producción	Triangular (5,3; 25; 80) minutos
Cerrar caso	Triangular (18; 30; 60) minutos
Corregir cambios	Triangular (5; 10; 15) minutos

Anexo N° 53. Tiempo de atención del proceso de actualización de páginas web cuando la misma no es de Venezuela.

Fuente: Elaboración propia.

ACTUALIZACIÓN DE PÁGINAS WEB DE OTRO PAÍS	
Actividades	Distribución
Formalizar caso	Triangular (78; 140; 235) minutos
Desarrollar caso	Triangular (145; 2855; 570) minutos
Validar piezas 1	Triangular (5; 15; 60) minutos
Validar piezas 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Cerrar caso	Triangular (3,3; 20; 40) minutos
Corregir cambios	Triangular (15; 30; 45) minutos

Anexo N° 54. Tiempo de atención del proceso de actualización de piezas.

Fuente: Elaboración propia.

DESARROLLO DE CONCEPTO GRÁFICO	
Actividades	Distribución
Formalizar caso	Triangular (243; 470; 1330) minutos
Planificar fechas	Triangular (30; 60; 120) minutos
Desarrollar caso	Triangular (450; 690; 1350) minutos
Validar imágenes 1	Triangular (15; 30; 45) minutos
Validar imágenes 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar adaptación de imágenes	Triangular (5; 15; 60) minutos
Adaptar imágenes	Triangular (258; 480; 600) minutos
Validar imágenes adaptadas 1	Triangular (15; 30; 45) minutos
Validar imágenes adaptadas 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar compra de imagen	Triangular (0,6; 10; 25) minutos
Cerrar caso	Triangular (3; 10; 20) minutos
Agregar ajustes al Sharepoint	Triangular (15; 30; 45) minutos

Anexo N° 55. Tiempo de atención del proceso de desarrollo de conceptos gráficos.

Fuente: Elaboración propia.

DESARROLLO DE PÁGINAS WEB	
Actividades	Distribución
Desarrollar copy	Triangular (210,3; 843; 1265) minutos
Validar copy	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar desarrollo de página web	Triangular (5; 15; 60) minutos
Desarrollar página web	Triangular (65; 255; 500) minutos
Validar en visual 1	Triangular (240; 480; 960) minutos
Validar en visual 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Corregir copy	Triangular (30; 45; 120) minutos
Realizar ajustes en ambiente visual	Triangular (5; 10; 15) minutos

Anexo N° 56. Tiempo de atención del proceso de creación de páginas web.

Fuente: Elaboración propia.

PUBLICACIÓN DE PÁGINAS WEB DE VENEZUELA	
Actividades	Distribución
Solicitar pase a pre-producción	Triangular (5; 15; 60) minutos
Realizar paquete	Triangular (18,3; 40; 80) minutos
Ejecutar pase a pre-producción	Triangular (0,9; 7; 46) minutos
Validar enlaces de pre-producción 1	Triangular (240; 480; 960) minutos
Validar enlaces de pre-producción 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar pase a producción	Triangular (5; 15; 60) minutos
Ejecutar pase a producción	Triangular (0,9; 7; 26) minutos
Validar enlaces en producción	Triangular (240; 480; 960) minutos
Cerrar caso	Triangular (18; 40; 110) minutos
Realizar ajustes en ambiente visual	Triangular (5; 10; 15) minutos

*Anexo N° 57. Tiempo de atención del proceso de publicación de páginas web cuando la misma es de Venezuela.*

*Fuente: Elaboración propia.*

PUBLICACIÓN DE PÁGINAS WEB DE OTRO PAÍS	
Actividades	Distribución
Solicitar paquete	Triangular (5; 15; 60) minutos
Realizar paquete	Triangular (18,3; 40; 80) minutos
Solicitar pase a pre-producción	Triangular (3; 5; 10) minutos
Ejecutar pase a pre-producción	Triangular (2,1; 22; 122) minutos
Validar en pre-producción 1	Triangular (30; 480; 960) minutos
Validar en pre-producción 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar pase a producción	Triangular (5; 15; 60) minutos
Ejecutar pase a producción	Triangular (2,1; 22; 102) minutos
Validar en producción	Triangular (30; 480; 960) minutos
Cerrar caso	Triangular (18; 40; 110) minutos
Realizar ajustes en ambiente visual	Triangular (5; 10; 15) minutos

*Anexo N° 58. Tiempo de atención del proceso de publicación de páginas web cuando la misma no es de Venezuela.*

*Fuente: Elaboración propia.*

PUBLICACIÓN DE PÁGINAS WEB (HOME PAGE)	
Actividades	Distribución
Solicitar pase a pre-producción	Triangular (5; 15; 60) minutos
Realizar paquete	Triangular (18,3; 50; 100) minutos
Ejecutar pase a pre-producción	Triangular (1,2; 10; 51) minutos
Estudio de usabilidad en pre-producción	Triangular (9,2; 13,5; 23,3) minutos
Validar enlaces en pre-producción 1	Triangular (240; 480; 960) minutos
Validar enlaces en pre-producción 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar pase a producción	Triangular (5; 15; 60) minutos
Ejecutar pase a producción al servidor 1	Triangular (1,2; 9,5; 49) minutos
Estudio de usabilidad servidor 1	Triangular (8,6; 12; 19,3) minutos
Ejecutar pase a producción al servidor 2	Triangular (0,9; 2; 5) minutos
Estudio de usabilidad servidor 2	Triangular (8,6; 12; 19,3) minutos
Ejecutar pase a producción al servidor 3	Triangular (0,9; 2; 5) minutos
Estudio de usabilidad servidor 3	Triangular (9,2; 13,5; 23,3) minutos
Validar enlaces en producción	Triangular (240; 480; 960) minutos
Cerrar caso	Triangular (18; 40; 110) minutos
Realizar ajustes en ambiente visual	Triangular (5; 10; 15) minutos

*Anexo N° 59. Tiempo de atención del proceso de publicación de páginas web cuando la misma es de Venezuela y afecta el home page.*

*Fuente: Elaboración propia.*

CREACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y MIS MENSAJES	
Actividades	Distribución
Desarrollo del copy	Triangular (60; 240; 960) minutos
Validar copy	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar desarrollo de piezas	Triangular (5; 15; 60) minutos
Desarrollo de piezas	Triangular (498; 995; 1510) minutos
Validar piezas I	Triangular (30; 45; 60) minutos
Validar piezas II	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Adjuntar piezas en el Sharepoint	Triangular (3,3; 20; 40) minutos
Corregir copy	Triangular (25; 45; 60) minutos
Corregir pieza	Triangular (5; 10; 20) minutos

*Anexo N° 60. Tiempo de atención del proceso de creación de piezas de correo electrónico y Mis Mensajes.*

*Fuente: Elaboración propia.*

CREACIÓN DE MENSAJES DE TEXTO (SMS)	
Actividades	Distribución
Desarrollar copy	Triangular (60; 90; 120) minutos
Validar copy	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Adjuntar copy en el Sharepoint	Triangular (3,3; 20; 40) minutos
Corregir copy del mensaje	Triangular (15; 30; 45) minutos

*Anexo N° 61. Tiempo de atención del proceso de creación de SMS.*

*Fuente: Elaboración propia.*

DESPLIEGUE DE NOTIFICACIONES	
Actividades	Distribución
Enviar grupo control	Triangular (500,3; 991; 1483) minutos
Validar grupo control	Triangular (20; 30; 45) minutos
Enviar grupo masivo	Triangular (500,3; 1021; 2703) minutos
Cerrar caso en Sharepoint	Triangular (3,3; 20; 40) minutos
Corregir pieza	Triangular (5; 10; 20) minutos

*Anexo N° 62. Tiempo de atención del proceso de despliegue de notificaciones.*

*Fuente: Elaboración propia.*

PUBLICACIÓN DE ORCHESTRA	
Actividades	Distribución
Solicitar adaptación de imágenes	Triangular (3; 5; 10) minutos
Desarrollar caso - adaptar imagen	Triangular (495; 985; 1485) minutos
Publicar en QA	Triangular (19; 28; 45) minutos
Validar cartelera en QA	Triangular (30; 60; 90) minutos
Solicitar publicación en producción	Triangular (3; 5; 10) minutos
Cargar archivos	Triangular (25; 45; 65) minutos
Publicar en producción	Triangular (0,6; 2; 8) minutos
Adjuntar piezas en Sharepoint	Triangular (9; 25; 50) minutos
Corregir adaptación de imágenes	Triangular (5; 10; 15) minutos

*Anexo N° 63. Tiempo de atención del proceso de adaptación de piezas y publicación de Orchestra.*

*Fuente: Elaboración propia.*

PUBLICACIÓN DE CARTELERA DIGITAL	
Actividades	Distribución
Solicitar adaptación de imágenes	Triangular (3; 5; 10) minutos
Desarrollar caso - adaptar imagen	Triangular (500; 995; 1500) minutos
Validar imágenes	Triangular (45; 60; 90) minutos
Solicitar publicación en QA	Triangular (3; 5; 10) minutos
Publicar en QA	Triangular (30; 60; 90) minutos
Validar cartelera en QA	Triangular (60; 120; 180) minutos
Solicitar publicación en producción	Triangular (3; 5; 10) minutos
Publicar en producción	Triangular (30; 60; 90) minutos
Adjuntar piezas en Sharepoint	Triangular (3,3; 20; 40) minutos
Corregir adaptación de imágenes	Triangular (5; 10; 15) minutos

*Anexo N° 64. Tiempo de atención del proceso de adaptación de piezas y publicación de la cartelera digital.*

*Fuente: Elaboración propia.*

CREACIÓN Y PUBLICACIÓN DE PROTECTORES DE PANTALLA	
Actividades	Distribución
Solicitar protector de pantalla	Triangular (3; 5; 10) minutos
Crear protector de pantalla	Triangular (660; 1200; 1800) minutos
Validar protector de pantalla I	Triangular (5; 15; 20) minutos
Validar protector de pantalla II	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar publicación	Triangular (5; 15; 60) minutos
Cerrar caso en Sharepoint	Triangular (9; 25; 50) minutos
Corregir el protector de pantalla	Triangular (45; 90; 120) minutos

*Anexo N° 65. Tiempo de atención del proceso de creación de protectores de pantalla.*

*Fuente: Elaboración propia.*

CREACIÓN Y PUBLICACIÓN DE MENCIONES PARA TWITTER	
Actividades	Distribución
Solicitar adaptación de imágenes	Triangular (3; 5; 10) minutos
Desarrollar caso (adaptar imágenes)	Triangular (493; 980; 1480) minutos
Validar imágenes	Triangular (45; 60; 90) minutos
Solicitar menciones	Triangular (3; 5; 10) minutos
Desarrollar caso (realizar menciones)	Triangular (60; 120; 180) minutos
Validar menciones 1	Triangular (45; 60; 90) minutos
Validar menciones 2	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar publicación	Triangular (5; 15; 60) minutos
Publicar	Triangular (60; 90; 180) minutos
Adjuntar piezas en Sharepoint	Triangular (9; 25; 50) minutos
Corregir menciones	Triangular (15; 30; 45) minutos

*Anexo N° 66. Tiempo de atención del proceso de desarrollo de menciones y adaptación de imágenes para Twitter.*

*Fuente: Elaboración propia.*

ACTUALIZACIÓN DEL IVR	
Actividades	Distribución
Analizar y formalizar solicitud	Triangular (93; 230; 550) minutos
Planificar fechas de entrega	Triangular (10; 30; 45) minutos
Desarrollar copy	Triangular (60; 180; 240) minutos
Validar copy	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar grabación	Triangular (5; 15; 30) minutos
Realizar grabación	Triangular (1440; 2400; 2880) minutos
Validar grabación I	Triangular (15; 30; 40) minutos
Validar grabación II	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Cerrar caso	Triangular (3,3; 20; 40) minutos
Corregir copy	Triangular (60; 180; 240) minutos
Corregir grabación	Triangular (1440; 2400; 2880) minutos

*Anexo N° 67. Tiempo de atención del proceso de actualización de IVR.*

*Fuente: Elaboración propia.*



ACTUALIZACIÓN DE LOS ATM	
Actividades	Distribución
Analizar y formalizar solicitud	Triangular (93; 230; 550) minutos
Planificar fechas de entrega	Triangular (10; 30; 45) minutos
Desarrollar boceto	Triangular (240; 480; 1440) minutos
Validar boceto	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Solicitar pantalla	Triangular (5; 15; 30) minutos
Desarrollar pantalla	Triangular (1440; 2400; 2880) minutos
Validar pantalla I	Triangular (15; 30; 45) minutos
Validar pantalla II	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Cerrar caso	Triangular (3,3; 20; 40) minutos
Corregir boceto de la pantalla	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Corregir pantalla	Triangular (1440; 2400; 2880) minutos

Anexo N° 68. Tiempo de atención del proceso de actualización de la pantalla del ATM.

Fuente: Elaboración propia.

ACTUALIZACIÓN DE SAIC VC	
Actividades	Distribución
Analizar y formalizar solicitud	Triangular (93; 230; 550) minutos
Planificar fechas de entrega	Triangular (10; 30; 45) minutos
Desarrollar copy	Triangular (180; 480; 1440) minutos
Validar copy	Triangular (420; 840; 2100) minutos
Cerrar caso	Triangular (3; 10; 20) minutos
Corregir copy del mensaje	Triangular (60; 120; 180) minutos

Anexo N° 69. Tiempo de atención del proceso de actualización de la pantalla del ATM.

Fuente: Elaboración propia.

N°	Tipo de solicitud	N°	Procesos	Tiempo de Atención (días)			
				Promedio	Half Width (±)	Mínimo	Máximo
1	Regulatorios	1.1	Página web de Venezuela	1	1	1	1
		1.2	Página web de Otro país	1	1	1	1
2	Actualización de Páginas Web	2.1	Página web de Venezuela	5	1	3	19
		2.2	Página web de Otro país	5	1	3	17
3	Actualización de piezas	3.1	Actualización de piezas	5	1	4	32
		4.1	Desarrollo de conceptos gráficos	14	1	7	28
		4.2	Creación de páginas (conceptual e interna)	11	1	8	17
		4.3	Publicación de páginas web de Venezuela	8	1	5	13
		4.4	Publicación de páginas web de Otro país	8	1	5	14
		4.5	Publicación de páginas web (home page)	9	1	5	17
		4.6	Creación de piezas (correo - MM)	10	1	7	15
		4.7	Creación de mensajes de texto (SMS)	3	1	3	4
		4.8	Proceso de despliegue (correo - MM - SMS)	7	1	4	13
		4.9	Adaptación y publicación de Orchestra	3	1	3	4
		4.10	Adaptación y publicación de la cartelera digital	4	1	3	5
		4.11	Creación de protector de pantalla	6	1	5	10
		4.12	Desarrollo de menciones e imágenes para Twitter	7	1	6	9
5	Canales	5.1	Actualización de IVR	18	1	12	32
		5.2	Actualización de los ATM	18	1	12	33
		5.3	Actualización de Saic VC	6	1	5	8

Promedio: Tiempo promedio de atención de la solicitud.

Half Width (±): Intervalo de confianza del tiempo de atención de la solicitud (nivel de confianza del 95%).

Mínimo: Tiempo mínimo de atención de la solicitud (sin correcciones en el proceso).

Máximo: Tiempo máximo de atención de la solicitud (se presentan correcciones en el proceso).


*Anexo N° 70. Resultados de la simulación de los 20 procesos de la gerencia.*

*Fuente: Elaboración propia.*

Meses	Cantidad de Solicitudes Formalizadas	Cantidad de Solicitudes Terminado
Julio	33	29
Agosto	45	34
Septiembre	31	25
Octubre	45	36
Noviembre	34	23
Diciembre	23	17
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>164</b>
<b>% Atención de Solicitud</b>		<b>77,73%</b>

Anexo N° 71. Cantidad de solicitudes formalizadas y terminadas en el segundo semestre del año 2017.

Fuente: Elaboración propia.



**REQUERIMIENTO A  
GESTIÓN DE INTERACCIÓN CON EL CLIENTE**

**Solicitud del Requerimiento**

Fecha de solicitud:	Haga clic aquí para seleccionar una fecha
Empresa:	Seleccione un elemento
Gerencia/Coordinación:	Escriba aquí la Gerencia/Coordinación
Responsable de la solicitud:	Escriba aquí el responsable
Áreas/Personas involucradas:	Escriba aquí el área/personas involucradas
Producto/Servicio/Canal:	Escriba aquí el producto/servicio/canal
Proyecto:	Escriba aquí el proyecto

**1. Tipo de Requerimiento**

<input type="checkbox"/> Actualización de contenido de Página Web	Cant.
<input type="checkbox"/> Actualización de contenido de Piezas	Cant.
<input type="checkbox"/> Cambio de formato	Cant.
<input type="checkbox"/> Elaboración de nueva piezas	Cant.
<input type="checkbox"/> Parrilla de Tweets	Cant.
<input type="checkbox"/> Otro: Especifique	Cant.

**4. Descripción del producto/servicio/canal**  
(Breve descripción del producto que se quiere promover, destacando sus beneficios y características más relevantes)

**2. Descripción del Requerimiento**

**5. En caso de que la actualización de contenido sea en una Página Web, se requiere especificar**

Página Web:	Escriba aquí la página web que será actualizada
Sección:	Escriba aquí la sección en donde se encuentra la página web a actualizar
Segmento(s):	<input type="checkbox"/> Personas <input type="checkbox"/> Empresas <input type="checkbox"/> Privada <input type="checkbox"/> Corporativa <input type="checkbox"/> Institucional
Página Interna	Escriba aquí las páginas internas a actualizar
Otro:	Especifique

**3. Prioridad del Requerimiento**

☐ Muy Alta    ☐ Alta    ☐ Media    ☐ Baja

**6. Documento adjuntos a la solicitud**

Documento de especificaciones (para facilitar el entendimiento de los cambios solicitados)

☐ Documento de Word  
☐ Documento de PowerPoint

☐ Documento de Excel  
☐ Otro: Especifique

Documento para anexar en la Página Web

☐ Documento de Word  
☐ Documento de PowerPoint

☐ Documento de Excel  
☐ Otro: Especifique

Anexo N° 72. Formato de brief propuesto para los requerimientos (1/2).

Fuente: Elaboración propia.



**REQUERIMIENTO A  
GESTIÓN DE INTERACCIÓN CON EL CLIENTE**

**7. Fechas estimadas de entrega**

<u>Entrega de piezas:</u>	<u>Publicación de piezas:</u>	<u>Retiro de piezas:</u>
Haga clic aquí para seleccionar una fecha	Haga clic aquí para seleccionar una fecha	Haga clic aquí para seleccionar una fecha

**8. Enlaces de Referencia**

Copie aquí los enlaces de referencia

**Requerimiento a Comunicaciones Corporativas**

**9. Características, beneficios y atributos diferenciadores del producto/ servicio/canal/eventos/exposiciones**

Escriba aquí los elementos diferenciadores

**10. Palabra clave o Slogan del tema/campaña**

Ejemplo: Tarjeta de Crédito, Visa, promoción

**11. Hashtags referenciales**

Ejemplo: #TransferenciasEnMenosClic

**12. Tiempos de publicación**

<u>Inicio:</u>	<u>Fin:</u>
Haga clic aquí para seleccionar una fecha.	Haga clic aquí para seleccionar una fecha.

**13. Consideraciones obligatorias**  
(Regulaciones contractuales, reglamentaciones u otro)

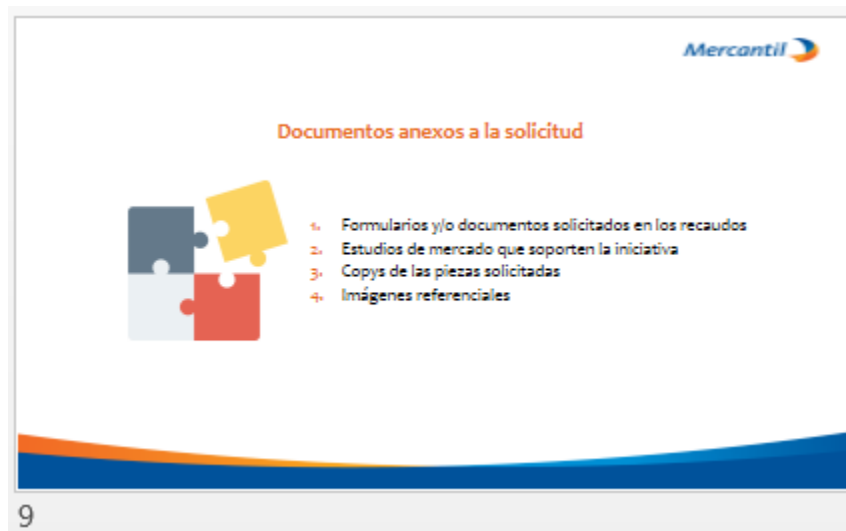
Escriba aquí las consideraciones obligatorias del requerimiento

Anexo N° 73. Formato de brief propuesto para los requerimientos (2/2).

Fuente: Elaboración propia.

12345678

*Fuente: Elaboración propia.*



Anexo N° 75. Formato de brief propuesto para las campañas digitales (lámina 9).

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 76. Background – Home Page.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 77. Banner Mis Mensajes.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 78. Header.

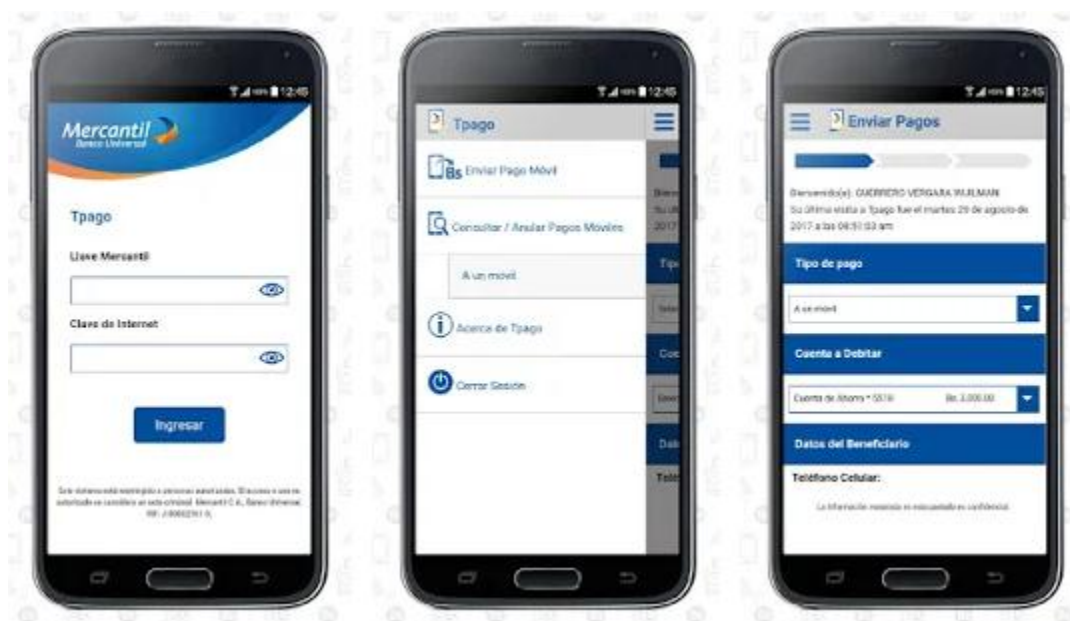
Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 79. Infografía.

Fuente: Elaboración propia.





Anexo N° 80. Pantallas de Markets.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 81. Botón PyN.

Fuente: Elaboración propia.