

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**



**ANÁLISIS FUNCIONAL DE UN SISTEMA WORKFLOW PARA  
CLIENTES SENSIBLES EN UNA ENTIDAD BANCARIA**

**INFORME DE SUFICIENCIA**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO DE SISTEMAS**

**VICTOR RAUL GALINDO MARTINEZ**

**LIMA-PERU**

**2013**

## DEDICATORIA

A mi madre por sembrar en mí la semilla de la perseverancia y la comprensión. Con su cariño, amor y ejemplo, me ha enseñado que debemos tener la fortaleza de continuar, no importa las circunstancias que se nos presente en la vida.



## INDICE

DESCRIPTORES TEMÁTICOS.....	9
RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1  CAPÍTULO I: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO .....	12
1.1  DIAGNOSTICO FUNCIONAL.....	12
1.1.1  ORGANIZACIÓN.....	12
1.1.2  MISIÓN Y VISIÓN .....	12
1.1.3  ORGANIGRAMA.....	13
1.1.4  CLIENTES.....	14
1.1.5  PROVEEDORES.....	14
1.1.6  PROCESOS .....	14
1.2  DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO .....	16
1.2.1  ANÁLISIS INTERNO .....	16
1.2.2  ANÁLISIS EXTERNO .....	17
1.2.3  MATRIZ DE ESTRATEGIAS.....	17
2  CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO .....	18
2.1  ANÁLISIS FUNCIONAL.....	18
2.2  WORKFLOW.....	19
2.2.1  OBJETIVOS DE UN SISTEMA DE WORKFLOW .....	20
2.2.2  SISTEMAS DE WORKFLOW.....	21
2.3  CLIENTES SENSIBLES EN UN BANCO .....	21
2.3.1  DEFINICIONES.....	21
2.3.1.1  BANCO.....	21

2.3.1.2	LAVADO DE ACTIVOS.....	22
2.3.1.3	FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO .....	22
2.3.1.4	CLIENTE.....	22
2.3.1.5	CLIENTE SENSIBLES.....	23
2.3.2	DEBIDA DILIGENCIA DEL CLIENTE SENSIBLE .....	23
2.3.2.1	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE .....	23
2.3.2.2	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACION DEL CLIENTE.....	24
2.4	METODOLOGIA DE DESARROLLO .....	25
2.4.1	INTRODUCCIÓN .....	25
2.4.2	METODOLOGIAS DE DESARROLLO DE SOFTWARE.....	26
2.4.3	ENFOQUES DE DESARROLLO DE SOFTWARE.....	27
3	CAPÍTULO III: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.....	29
3.1	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	29
3.1.1	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA.....	29
3.1.2	PROBLEMAS PRINCIPALES .....	30
3.2	PLANTEAMIENTO DE LAS ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN.....	30
3.2.1	ALTERNATIVA 1.....	30
3.2.2	ALTERNATIVA 2:.....	31
3.3	SELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN .....	31
3.4	PLAN DE ACCIÓN PARA DESARROLLAR LA SOLUCIÓN PLANTEADA.....	33
3.4.1	OBJETIVOS .....	33
3.4.2	ALCANCE .....	33
3.4.3	RESPONSABILIDADES.....	34
3.4.4	PROCESOS DE LA METODOLOGIA .....	38

3.4.4.1	MACROPROCESO.....	38
3.4.4.2	ANÁLISIS CONCEPTUAL.....	39
3.4.4.3	ANÁLISIS FUNCIONAL.....	45
3.4.4.4	DISEÑO TECNICO.....	49
3.4.4.5	CONSTRUCCIÓN DE LA SOLUCIÓN.....	51
3.4.4.6	EJECUCIÓN DE PRUEBAS EN TEST.....	53
3.4.4.7	EJECUCIÓN DE PRUEBAS EN CALIDAD.....	56
3.4.4.8	IMPLANTACIÓN EN PRODUCCIÓN.....	59
3.5	PLAN DE TRABAJO ANALISIS FUNCIONAL.....	59
3.6	REQUISITOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES.....	60
3.7	MODELO DE PROCESO.....	62
3.7.1	DIAGRAMA DE CONTEXTO.....	62
3.7.2	PROCESO DE CLIENTES SENSIBLES.....	62
3.7.2.1	IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES SENSIBLES.....	63
3.7.2.2	GESTIÓN DE CLIENTES SENSIBLES.....	63
3.7.2.3	ESCALAMIENTO DE TAREAS VENCIDAS.....	64
3.8	CASOS DE USO.....	64
3.8.1	ACTORES.....	64
3.8.2	DIAGRAMA DE CASOS DE USO.....	65
3.8.3	DETALLE DE CASOS DE USO.....	65
3.8.3.1	CUS001 IDENTIFICAR CLIENTES SENSIBLES.....	65
3.8.3.2	CUS002 GESTIONAR TAREA.....	67
3.8.3.3	CUS003 ESCALAR TAREAS VENCIDAS.....	72
3.8.3.4	CUS004 GENERAR REPORTE.....	73
3.9	CASOS DE PRUEBA.....	76

<b>4</b>	<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS BENEFICIO – COSTO</b> .....	<b>79</b>
4.1	SELECCION DE CRITERIOS DE EVALUACION DE LA SOLUCION .....	79
4.1.1	IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES SENSIBLES .....	79
4.1.2	DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES SENSIBLES .....	79
4.2	INFORMACIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL.....	80
4.3	RESULTADOS DE LA SOLUCIÓN PLANTEADA.....	80
4.3.1	IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES SENSIBLES .....	81
4.3.2	DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES SENSIBLES .....	81
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>83</b>
	CONCLUSIONES.....	83
	RECOMENDACIONES .....	85
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>93</b>
	<b>GLOSARIO</b> .....	<b>86</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>94</b>
	ANEXO 1: Matriz de Documentos Conceptual.....	94
	ANEXO 2: Matriz de Documentos Funcional .....	95
	ANEXO 3: Matriz de Documentos Diseño.....	96
	ANEXO 4: Matriz de Documentos Construcción, Test, Calidad e implantación.....	97
	ANEXO 5: Prototipo del Sistema.....	98

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Organigrama.....	13
Figura 1.2 Cadena de Valor.....	16
Figura 3.1 Ciclo Productivo de Aplicaciones.....	38
Figura 3.2 CPA – Análisis Conceptual Parte I .....	39
Figura 3.3 CPA – Análisis Conceptual Parte II .....	40
Figura 3.4 CPA – Análisis Funcional .....	45
Figura 3.5 CPA – Análisis Técnico .....	49
Figura 3.6 CPA – Construcción de la Solución.....	51
Figura 3.7 CPA - Ejecución de Pruebas Test .....	53
Figura 3.8 CPA - Ejecución de Pruebas en Calidad .....	56
Figura 3.9 CPA - Implantación en Producción .....	59
Figura 3.10 Diagrama de Contexto .....	62
Figura 3.11 Proceso de Clientes Sensibles .....	62
Figura 3.12 Proceso Identificación de Clientes Sensibles .....	63
Figura 3.13 Proceso de Gestión de Clientes Sensibles.....	63
Figura 3.14 Proceso de Escalamiento .....	64
Figura 3.15 Actores del Sistema.....	64
Figura 3.16 Casos de Uso .....	65

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1-1 Matriz de Estrategias .....	17
Tabla 3-1 Definición de Puntajes .....	32
Tabla 3-2 Cuadro Comparativo de Evaluación .....	32
Tabla 3-3 Tabla de Responsabilidades.....	34
Tabla 3-4 Actividades de CPA.....	38
Tabla 3-5 Actividades Análisis Conceptual.....	40
Tabla 3-6 Actividades Análisis Funcional.....	45
Tabla 3-7 Actividades Análisis Técnico.....	50
Tabla 3-8 Actividades Construcción de la Solución .....	52
Tabla 3-9 Actividades Ejecución de Pruebas en Test.....	53
Tabla 3-10 Actividades Ejecución de Pruebas en Calidad.....	57
Tabla 3-11 Actividades Implantación en Producción .....	59
Tabla 3-12 Plan de Trabajo .....	60
Tabla 3-13 Requisitos .....	60
Tabla 3-14 Casos de Pruebas .....	76
Tabla 4-1 Costo de Implementación .....	80
Tabla 4-2 Identificación de Clientes Sensibles - Piloto .....	81
Tabla 4-3 Gestión de Tareas - Piloto .....	82

## DESCRIPTORES TEMÁTICOS

- ✓ Clientes Sensibles
- ✓ Lavado de Activos
- ✓ Financiamiento del Terrorismo
- ✓ Análisis Funcional
- ✓ Workflow
- ✓ Sistemas Workflow
- ✓ Metodología de Desarrollo

## **RESUMEN**

Según resolución SBS N° 838-2008 Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo del título II del capítulo I del conocimiento del cliente y del mercado, la SBS dispone que se realice un monitoreo y control de los clientes con sus cuentas que salgan de su perfil normal “Clientes Sensibles”, es decir es un cliente que se considera podría ser sensible a operaciones de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo.

El monitoreo de los clientes sensibles no se realizaba completamente, porque solo se tenía identificado a un porcentaje del total de clientes sensibles y no se contaba con la documentación de sustento requerido.

El Sistema Workflow de Clientes Sensibles proporciona el soporte para cumplir con la normativa impartida por la SBS en relación a la identificación y la realización de la debida diligencia de los clientes sensibles.

En el piloto del sistema se pudo realizar la debida diligencia en tres meses a todos los clientes sensibles identificados en la carga inicial. También el proceso de identificación de clientes es eficiente, solo para el tipo de clientes sujetos obligados cuenta con errores, los cuales se han podido superar en el sistema.



## INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo ilustrar el Análisis Funcional de la Implementación de un Sistema Workflow para Clientes Sensibles en una entidad bancaria. Este sistema proporciona el soporte para cumplir con la normativa impartida por la SBS en relación a la identificación y notificación de clientes que tengan la condición de Clientes Sensibles.

Este informe se encuentra dividido en cuatro capítulos en los cuales trataremos lo siguiente:

En el Capítulo I, se presenta el análisis funcional del banco y el diagnóstico estratégico del banco.

En el Capítulo II, Marco Teórico y Metodológico, se presenta los temas sobre Análisis Funcional, así como la de Workflow, además continuaremos con temas sobre clientes sensibles en el banco, y culminaremos con los temas de metodología de desarrollo.

En el Capítulo III, Proceso de Toma de Decisiones, se identifica el problema, se plantea las alternativas, se muestra la selección de la solución, y se describe el plan de acción que se basa en los procesos definidos en la metodología del banco.

En el Capítulo IV, Análisis Beneficio – Costo, se selecciona los criterios de evaluación de la solución, se muestra la situación actual, y se muestran los resultados de la solución planteada.

Finalmente culminamos este informe con las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

# **1 CAPÍTULO I: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO**

## **1.1 DIAGNÓSTICO FUNCIONAL**

### **1.1.1 ORGANIZACIÓN**

El Banco se constituyó mediante escritura pública del 20 de agosto de 1951 e inició sus operaciones el 9 de octubre del mismo año. Su plazo de duración es indefinido y su objeto social es dedicarse a todas las actividades bancarias permitidas por ley.

Su oficina principal está ubicada en la ciudad de Lima y cuenta con 219 oficinas comerciales distribuidas en el área de Lima y provincias. Adicionalmente dispone de una oficina de Banca Mayorista Global, una oficina de Banca Institucional y 16 oficinas de Banca Empresas

### **1.1.2 MISIÓN Y VISIÓN**

El banco pertenece a un grupo global de servicios financieros cuyo principal compromiso es aportar las mejores soluciones a sus clientes, un crecimiento rentable a sus accionistas y progreso en las sociedades en las que está presente. Esta es la misión que da vida a la organización y justifica el proyecto empresarial que representa la compañía.

Además, el Grupo tiene una visión como empresa, una aspiración que impulsa sus ambiciones como organización y que se define en una idea: trabajamos por un futuro mejor para las personas.

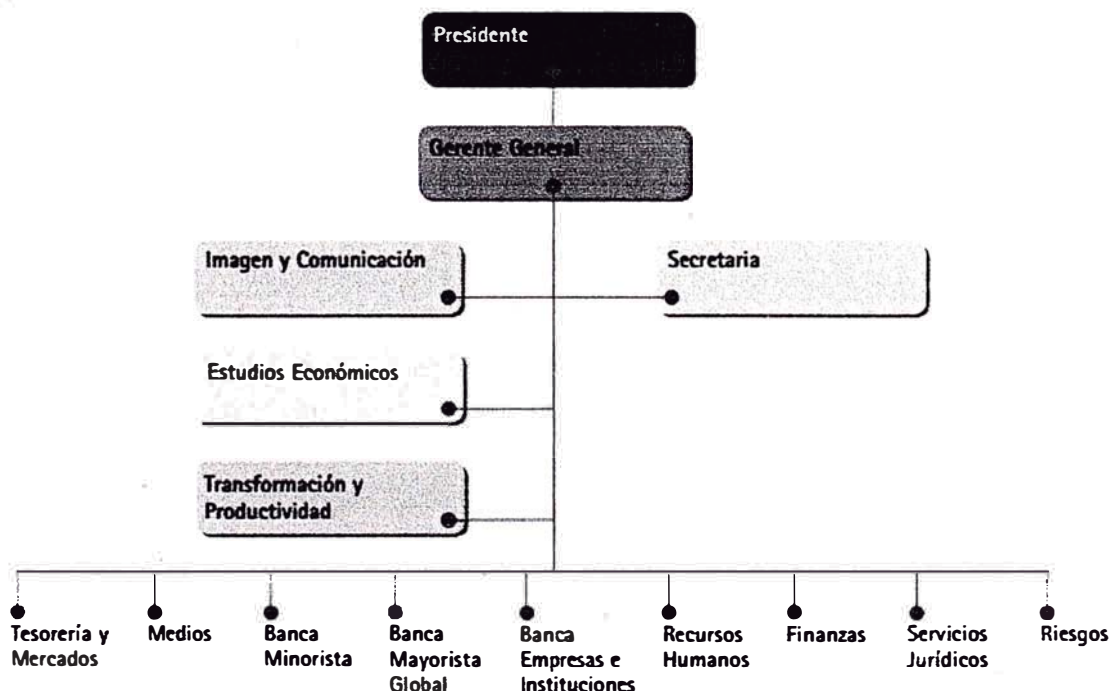
El banco concibe su futuro como parte de todos aquellos que rodean su actividad. Entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas presentes en las sociedades y países donde la compañía actúa y, por ello, aspira a que su labor como empresa contribuya a construir un futuro mejor para todas ellas.

De este modo, el Grupo se compromete con las personas que rodean su actividad y en especial con sus clientes, quienes son concebidos como el centro del negocio. Una determinación que define la identidad y el posicionamiento de la marca, haciendo de esta una referencia de comportamiento empresarial responsable.

El lema adelante. Sintetiza todos estos planteamientos y simboliza el espíritu de constante impulso que guía la actividad de la empresa en su día a día y su horizonte en el largo plazo.

### 1.1.3 ORGANIGRAMA

Figura 1.1 Organigrama



Fuente: Banco (2012)

#### **1.1.4 CLIENTES**

El banco tiene los siguientes tipos de clientes:

- Particulares (grandes patrimonios, particulares)
- Empresas (autónomas y pequeñas empresas, grandes empresas, grandes corporaciones, empresas familiares, negocios globales)
- Instituciones:
  - Administraciones públicas, organismos internacionales y empresas y organismos dependientes de alcance nacional, comunitario y local.
  - Instituciones privadas: ONG/ fundaciones y asociaciones empresariales.

#### **1.1.5 PROVEEDORES**

El banco tiene los siguientes tipos de proveedores:

- Proveedores de servicios
- Proveedores de Intermediación laboral
- Proveedores de contratistas de obra civil
- Proveedores de servicios profesionales
- Proveedores de adquisiciones diversas

#### **1.1.6 PROCESOS**

Los procesos principales del banco son:

✓ **Mercadeo y Venta**

Proceso en la que se realiza una serie de actividades tendientes o en busca de alcanzar la satisfacción total de las necesidades de los clientes y consumidores, ofreciendo productos o servicios que estén más allá de sus expectativas.

✓ **Generación y Monitoreo de Créditos**

Proceso que realiza un conjunto de actividades encargadas de brindar créditos, y hacer el seguimiento de estos.

✓ **Administración de Inversiones**

Proceso en él se realiza un conjunto de actividades encargada para propender por una rentabilidad, cumpliendo las normas legales vigentes, políticas y estándares de riesgos.

✓ **Mantenimiento y Procesamiento de Cuentas**

Proceso en él se realiza un conjunto de actividades encargadas al procesamiento de todas las transacciones u operaciones realizadas en las cuentas.

✓ **Servicios al Cliente**

Proceso en él se realiza un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo

✓ **Recuperaciones**

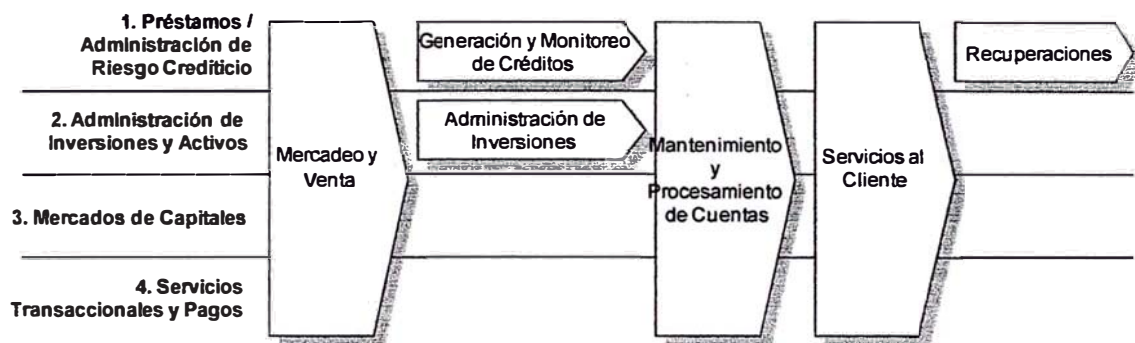
Proceso en la que se realiza un conjunto de actividades que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplir efectuarlo.

Los procesos de soporte del banco son:

- ✓ Administración de Riesgo / Análisis de Portafolio.
- ✓ Mejoramiento Continuo del Negocio.
- ✓ Administración de Relaciones Externas.
- ✓ Administración de las Instalaciones y Servicios Corporativos
- ✓ Administración Financiera.

- ✓ Administración de Recursos Humanos.
- ✓ Administración de los Servicios Legales
- ✓ Planificación Estratégica
- ✓ Compras / Proveeduría
- ✓ Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas y Tecnología

Figura 1.2 Cadena de Valor



**Procesos de Soporte:**

Administración de Riesgo / Análisis de Portafolio	Administración de Recursos Humanos
Mej. Continuo del Negocio	Administración de los Servicios Legales
Administración de Relaciones Externas	Planificación Estratégica
Administración de las Instalaciones y Servicios Corporativos	Compras / Proveeduría
Administración Financiera	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas y Tecnología

Fuente: Elaboración Propia (2013)

## 1.2 DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

### 1.2.1 ANÁLISIS INTERNO

#### Fortalezas

- ✓ Eficiencia Operativa
- ✓ Respaldo de sus accionistas.
- ✓ Importante participación de mercado en colocaciones y depósitos.
- ✓ Capacidad y experiencia profesional de la Gerencia.

#### Debilidades

- ✓ Concentración de depositantes.
- ✓ Ratio de capital global por debajo de la media registrada por el sector.

## 1.2.2 ANÁLISIS EXTERNO

### Oportunidades

- ✓ Expansión de su gama de servicios y/o productos a través de banca electrónica.
- ✓ Bajos niveles de intermediación financiera en el país.

### Amenazas

- ✓ Riesgo de sobreendeudamiento en los segmentos de consumo y microempresas.
- ✓ Incertidumbre sobre el mayor impacto de la crisis internacional de la Zona Euro.

## 1.2.3 MATRIZ DE ESTRATEGIAS

Tabla 1-1 Matriz de Estrategias

	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia Operativa</li> <li>✓ Respaldo de sus accionistas</li> <li>✓ Importante participación de mercado en colocaciones y depósitos.</li> <li>✓ Capacidad y experiencia profesional de la Gerencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Concentración de depositantes.</li> <li>✓ Ratio de capital global por debajo de la media registrada por el sector.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expansión de su gama de servicios y/o productos a través de banca electrónica.</li> <li>✓ Bajos niveles de intermediación financiera en el país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover la búsqueda servicios y/o productos basados en la eficiencia.</li> <li>✓ Formular un plan para aumentar los niveles de la intermediación en base al desarrollo de productos y/o servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar un plan para desarrollar las fuentes de fondeo.</li> </ul>
<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Riesgo de sobreendeudamiento en los segmentos de consumo y microempresas.</li> <li>✓ Incertidumbre sobre el mayor impacto de la crisis internacional de la Zona Euro en sus accionistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover la mejora de la gestión de riesgo de sobreendeudamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formular un plan para mitigar riesgos del impacto de la crisis internacional.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.



## **2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO**

### **2.1 ANÁLISIS FUNCIONAL**

El análisis funcional o análisis de requisitos, es una disciplina que explica cómo obtener las solicitudes de los interesados y transformarlas en un conjunto de productos de trabajo de los requisitos que cubran el ámbito del sistema que va a crearse y proporcionen requisitos detallados sobre lo que el sistema debe hacer.

La finalidad de la disciplina de requisitos es:

- Establecer y mantener un acuerdo con los clientes y otros interesados acerca de lo que debe hacer el sistema.
- Proporcionar desarrolladores de sistema con un buen conocimiento de los requisitos del sistema.
- Definir los límites del sistema (delimitarlo).
- Proporcionar una base para planificar el contenido técnico de las iteraciones.
- Proporcionar una base para la estimación del coste y del tiempo en que se va a desarrollar el sistema.
- Definir una interfaz de usuario para el sistema, centrándose en las necesidades y los objetivos de los usuarios.

Para alcanzar esos objetivos, es importante, en primer lugar, comprender la definición y el ámbito del problema que se intenta resolver con el sistema.



Los interesados se identifican y las solicitudes de los interesados se obtienen, se reúnen y se analizan.

A partir de ahí se desarrollan los productos de trabajo de los requisitos para describir completamente el sistema (qué va a hacer el sistema) en un esfuerzo que percibe a todos los interesados, incluidos los clientes y los usuarios potenciales, como fuentes importantes de información (además de los requisitos del sistema).

La disciplina de requisitos está relacionada con otras disciplinas del proceso.

- La disciplina de análisis y diseño obtiene su principal fuente de información de los requisitos.
- La disciplina de Prueba valida el sistema contra los requisitos (entre otras cosas).
- La disciplina de gestión de cambios y configuración proporciona el mecanismo de control de cambios para los requisitos. El mecanismo para proponer un cambio es enviar una Solicitud de cambio, que se revisa en el CCB.
- La disciplina de gestión de proyectos planifica el proyecto y las iteraciones. Los productos de trabajo de los requisitos son importantes fuentes de información para las actividades de planificación de iteraciones.
- La disciplina de entorno desarrolla y mantiene los artefactos de soporte que se utilizan durante los requisitos.

(IBM, 2006)

## **2.2 WORKFLOW**

Workflow o traducido flujo de trabajo, es el estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo: cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo

fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas.

Si bien el concepto de flujo de trabajo no es específico a la tecnología de la información, una parte esencial del software para trabajo colaborativo (groupware) es justamente el flujo de trabajo.

Una aplicación de flujos de trabajo automatiza la secuencia de acciones, actividades o tareas utilizadas para la ejecución del proceso, incluyendo el seguimiento del estado de cada una de sus etapas y la aportación de las herramientas necesarias para gestionarlo

Se pueden distinguir tres tipos de actividad:

**Actividades colaborativas:** Un conjunto de usuarios trabajan sobre un mismo repositorio de datos para obtener un resultado común. Tiene entidad el trabajo de cada uno de ellos en sí mismo.

**Actividades cooperativas:** Un conjunto de usuarios trabajan sobre su propio conjunto particular, estableciendo los mecanismos de cooperación entre ellos. No tiene entidad el trabajo de ninguno de ellos si no es visto desde el punto de vista global del resultado final.

**Actividades de coordinación:** Un conjunto de usuarios trabajan en correlación sobre un punto en particular coordinando sus actividades.

(W.M.P van der Aalst, 2002)

### **2.2.1 OBJETIVOS DE UN SISTEMA DE WORKFLOW**

- Reflejar, mecanizar y automatizar los métodos y organización en el sistema de información.
- Establecer los mecanismos de control y seguimiento de los procedimientos organizativos
- Independizar el método y flujo de trabajo de las personas que lo ejecutan

- Facilitar la movilidad del personal
- Soportar procesos de reingeniería de negocio
- Agilizar el proceso de intercambio de información y agilizar la toma de decisiones de una organización, empresa o institución.

(W.M.P van der Aalst, 2002)

## **2.2.2 SISTEMAS DE WORKFLOW**

El propósito de los sistemas de Workflow (o BPMS, businessprocessmanagementsystems), es acercar personas, procesos y máquinas, con el objeto de reducir tiempo y acelerar la realización de un trabajo. Estos sistemas permiten trabajar en equipo desde diferentes lugares físicos. Los sistemas de Workflow facilitan la automatización de los flujos de trabajo entre procesos y permiten integrar los procesos de la empresa, rediseñados de acuerdo con ayuda de nuevas estrategias.

Existen en el mercado varios productos como FlowMind, openEDMS, wf.com.mx, cardiff, IBM, etc. Existen muchas metodologías que culminan en la implementación de un sistema de este tipo como son diagrama de roles, BPMN, IDEF0, ciclos de trabajo, etc.

(W.M.P van der Aalst, 2002)

## **2.3 CLIENTES SENSIBLES EN UN BANCO**

### **2.3.1 DEFINICIONES**

#### **2.3.1.1 BANCO**

El banco es una entidad de derecho privado, autorizada a operar por la SBS de acuerdo con la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de Superintendencia de Banca y Seguros, que establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros (SBS, 2013).

### **2.3.1.2 LAVADO DE ACTIVOS**

Es el proceso por el cual es encubierto el origen de los fondos generados de actividades ilícitas (por ejemplo, el tráfico ilícito de drogas, el contrabando, la piratería o la corrupción). El objetivo del lavado de activos consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legítimas y circulen sin problema en el sistema económico-financiero. Este proceso es de vital importancia, ya que permite al criminal disfrutar de sus ganancias sin poner en peligro su fuente. El delito precedente de lavado de activos es la conducta criminal subyacente que genera el producto susceptible de ser lavado (SBS, 2013).

### **2.3.1.3 FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

El financiamiento del terrorismo involucra la solicitud, la recolección, o el suministro de fondos u otros bienes con la intención de que sean utilizados para apoyar al terrorismo, actos terroristas u organizaciones terroristas. El financiamiento del terrorismo puede ser cometido independientemente de que los fondos provengan de fuentes lícitas o ilícitas. Igualmente, no se requiere que los fondos sean efectivamente utilizados para cometer o intentar cometer un acto terrorista ni que estén vinculados a un acto terrorista específico (SBS, 2013).

### **2.3.1.4 CLIENTE**

Son clientes todas las personas naturales y jurídicas con las que se establece o mantiene relaciones comerciales para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto propio del sistema financiero, de seguros, de pensiones, de las empresas de servicios complementarios y conexos u otro que corresponda a las operaciones autorizadas a las empresas de conformidad con la Ley General, las disposiciones emitidas por la Superintendencia y demás normas pertinentes. La Ley, el Reglamento, la Ley General en lo que corresponda y la presente norma son aplicables a

todos los clientes de las empresas, sean éstos habituales u ocasionales, nacionales o extranjeros (Banco, 2012).

#### **2.3.1.5 CLIENTE SENSIBLES**

Clientes que se consideran podrían ser sensibles a operaciones de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo. Las empresas sobre la base de la información obtenida a través de sus políticas y procedimientos para el adecuado conocimiento de sus clientes deberán, bajo su buen criterio, identificar a los clientes sensibles (SBS, 2008).

#### **2.3.2 DEBIDA DILIGENCIA DEL CLIENTE SENSIBLE**

La debida diligencia del cliente sensible, radica en el conocimiento del cliente. Aunque se establece que la entidad bancaria debe de conocer el cliente, para el caso de cliente sensible es especial. Complementariamente al conocimiento del cliente, se realiza la verificación de la información del cliente(SBS, 2008).

##### **2.3.2.1 CONOCIMIENTO DEL CLIENTE**

El conocimiento de los clientes requiere de su adecuada identificación, definir sus perfiles de actividad y determinar el propósito y la naturaleza de la relación comercial, para facilitar la detección y/o prevención de operaciones inusuales y sospechosas. Las empresas deben desarrollar políticas y procedimientos destinados a establecer la verdadera identidad de sus clientes, incluyendo la tramitación de formularios a ser completados por los mismos. Dicho conocimiento permitirá a las empresas, entre otros aspectos, identificar aquellos clientes que podrían ser más sensibles a realizar operaciones de lavado de activos y/o de financiamiento del terrorismo, de ser el caso.

Para tal efecto, se debe solicitar a los clientes la presentación de documentos públicos o privados, conforme a la Ley y el Reglamento, con la

finalidad de obtener la información necesaria, y verificar la información proporcionada.

Asimismo, las empresas deberán reforzar el procedimiento de conocimiento del cliente sensible, que pueden ser:

- a) Clientes no residentes.
- b) Cuentas de personas extranjeras.
- c) Fideicomisos.
- d) Sociedades no domiciliadas.
- e) Personas expuestas políticamente.
- f) Clientes empresas de las personas expuestas políticamente.
- g) Clientes parientes de personas expuestas políticamente.
- i) Clientes residentes en el extranjero.
- j) Clientes extranjeros.
- k) Servicios de corresponsalía o agenciamiento con empresas extranjeras.
- l) Clientes que reciben transferencias desde países no cooperantes.
- m) Noticias.
- n) Sujetos Obligados.

(SBS, 2008)

### **2.3.2.2 VERIFICACIÓN DE LA INFORMACION DEL CLIENTE**

Para la verificación de la información sobre la identificación de los clientes, adicionalmente, las empresas deben realizar visitas a sus domicilios u oficinas, llevar a cabo entrevistas personales o realizar otros procedimientos

que les permitan asegurarse que sus clientes han sido debidamente identificados, debiendo dejar constancia documental de ello, en la que se indique el lugar, fecha y hora de los mismos y sus resultados, en el archivo personal de cada cliente. Las empresas deben tener en cuenta que la información proporcionada por sus clientes y que no les sea posible verificar, constituye una señal de alerta para la detección de operaciones sospechosas (SBS 2008).

## **2.4 METODOLOGIA DE DESARROLLO**

Metodología de desarrollo de software en ingeniería de software es un marco de trabajo usado para estructurar, planificar y controlar el proceso de desarrollo en sistemas de información (Department of Health& Human Services - USA, 2008).

### **2.4.1 INTRODUCCIÓN**

Una metodología de desarrollo de software se refiere a un framework que es usado para estructurar, planear y controlar el proceso de desarrollo en sistemas de información.

A lo largo del tiempo, una gran cantidad de métodos han sido desarrollados diferenciándose por su fortaleza y debilidad.

El framework para metodología de desarrollo de software consiste en:

- Una filosofía de desarrollo de programas de computación con el enfoque del proceso de desarrollo de software
- Herramientas, modelos y métodos para asistir al proceso de desarrollo de software.

Estos frameworks son a menudo vinculados a algún tipo de organización, que además desarrolla, apoya el uso y promueve la metodología. La

metodología es a menudo documentada en algún tipo de documentación formal.

(Department of Health & Human Services - USA, 2008)

## **2.4.2 METODOLOGIAS DE DESARROLLO DE SOFTWARE**

Distinguimos las siguientes metodologías de desarrollo de software a lo largo del tiempo:

- Programación estructurada sol desde 1969
- Programación estructurada Jackson desde 1975
- Structured Systems Analysis and Design Methodology (SSADM) desde 1980
- Structured Analysis and Design Technique (SADT) desde 1980
- Ingeniería de la información (IE/IEM) desde 1981
- Rapid application development (RAD) desde 1991.
- Programación orientada a objetos (OOP) a lo largo de la década de los 90's
- Virtual finite state machine (VFSM) desde 1990s
- Dynamic Systems Development Method desarrollado en UK desde 1995.
- Scrum (desarrollo), en la última parte de los 90's
- Rational Unified Process (RUP) desde 1999.
- Extreme Programming (XP) desde 1999
- Enterprise Unified Process (EUP) extensiones RUP desde 2002
- Constructionist design methodology (CDM) desde 2004 por Kristinn R. Thórisson
- Agile Unified Process (AUP) desde 2005 por Scott Ambler

(Department of Health & Human Services - USA, 2008)



### **2.4.3 ENFOQUES DE DESARROLLO DE SOFTWARE**

Cada metodología de desarrollo de software tiene más o menos su propio enfoque para el desarrollo de software. Estos son los enfoques más generales, que se desarrollan en varias metodologías específicas. Estos enfoques son los siguientes:

- ✓ Modelo en cascada: Framework lineal.
- ✓ Prototipado: Framework iterativo.
- ✓ Incremental: Combinación de framework lineal e iterativo.
- ✓ Espiral: Combinación de framework lineal e iterativo.
- ✓ RAD: Rapid Application Development, framework iterativo.

#### **Modelo en cascada**

Es un proceso secuencial de desarrollo en el que los pasos de desarrollo son vistos hacia abajo (como en una cascada de agua) a través de las fases de análisis de las necesidades, el diseño, implementación, pruebas (validación), la integración, y mantenimiento.

#### **Prototipado**

El prototipado es el framework de actividades dedicada al desarrollo de software prototipo, es decir, versiones incompletas del software a desarrollar.

#### **Incremental**

Provee una estrategia para controlar la complejidad y los riesgos, desarrollando una parte del producto software reservando el resto de aspectos para el futuro.

#### **Espiral**

La atención se centra en la evaluación y reducción del riesgo del proyecto dividiendo el proyecto en segmentos más pequeños y proporcionar más facilidad de cambio durante el proceso de desarrollo, así como ofrecer la

oportunidad de evaluar los riesgos y con un peso de la consideración de la continuación del proyecto durante todo el ciclo de vida.

### **Rapid ApplicationDevelopment (RAD)**

El desarrollo rápido de aplicaciones (RAD) es una metodología de desarrollo de software, que implica el desarrollo iterativo y la construcción de prototipos.

### **Otros enfoques de desarrollo de software**

Metodologías de desarrollo Orientado a objetos, Diseño orientado a objetos (OOD) de Grady Booch, también conocido como Análisis y Diseño Orientado a Objetos (OOAD). El modelo incluye seis diagramas: de clase, objeto, estado de transición, la interacción, módulo, y el proceso.

Top-downprogramming, evolucionado en la década de 1970 por el investigador de IBM Harlan Mills (y NiklausWirth) en Desarrollo Estructurado.

Proceso Unificado, es una metodología de desarrollo de software, basado en UML. Organiza el desarrollo de software en cuatro fases, cada una de ellas con la ejecución de una o más iteraciones de desarrollo de software: creación, elaboración, construcción, y las directrices. Hay una serie de herramientas y productos diseñados para facilitar la aplicación. Una de las versiones más populares es la de RationalUnifiedProcess.

(Department of Health & Human Services - USA, 2008)

### **3 CAPÍTULO III: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES**

#### **3.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **3.1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA**

Según resolución SBS N° 838-2008 Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo del título II del capítulo I del conocimiento del cliente y del mercado, la SBS dispone que se realice un monitoreo y control de los clientes con sus cuentas que salgan de su perfil normal "Clientes Sensibles" a las que deberán de solicitar los documentos de sustento requerido.

Actualmente el monitoreo de los clientes sensibles no se realiza completamente, porque sólo se tiene identificado un porcentaje del total de los clientes sensibles.

Los tipos de clientes sensibles identificados son:

- ✓ Personas Expuestas Políticamente (PEP).
- ✓ Clientes de empresas PEP.
- ✓ Clientes Parientes PEP.

Por su naturaleza estos tipos de clientes están obligados a completar y firmar uno de los siguientes documentos *Registro de clientes políticamente expuestos*, *Declaración Jurada de Parientes PEP* o *Declaración Jurada Empresas Relacionadas PEP*.

### **3.1.2 PROBLEMAS PRINCIPALES**

Los problemas principales identificados relacionados con el monitoreo y control de clientes sensibles son:

- Actualmente el monitoreo de los clientes sensibles no se realiza completamente, porque sólo se tiene identificado un porcentaje del total de los clientes sensibles.
- No se cuenta con la documentación de sustento requerido, de estos clientes identificados.

### **3.2 PLANTEAMIENTO DE LAS ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN**

Ante la necesidad de realizar la debida diligencia a los clientes sensibles, el banco plantea dos alternativas, la primera basada en un desarrollo a la medida y la otra alternativa basada en el desarrollo de ajustes para utilizar un sistema que actualmente se viene desarrollando.

#### **3.2.1 ALTERNATIVA 1**

Esta alternativa está basada en que actualmente el banco está retomando la puesta a producción de un sistema de Workflow que ya se ha desarrollado, el cual tiene un flujo de trabajo muy similar al que se necesita para realizar la debida diligencia de los clientes sensibles.

Ventajas:

- ✓ Reutilización de funcionalidades.
- ✓ El tiempo de desarrollo podría ser menor.

Desventajas:

- ✓ La fábrica que lo desarrollo no trabaja con el banco.
- ✓ No tiene implementado los nuevos desarrollos de apoyo del banco.
- ✓ Framework de desarrollo desactualizados

### 3.2.2 ALTERNATIVA 2:

Desarrollo desde cero de un Sistema Workflow para Clientes Sensibles.

Ventajas:

- ✓ Se ajusta a los requerimientos del Workflow de Clientes Sensible.
- ✓ Implementación de los aplicativos de apoyo.

Desventajas:

- ✓ El tiempo de desarrollo podría ser mayor.
- ✓ Implementación de los aplicativos de apoyo.

### 3.3 SELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

Para la selección de una de las alternativas de solución se usaron diferentes criterios de los cuales unos tenían mayor relevancia que otros. A continuación se detallarán los criterios usados mostrando su respectivo peso y la valoración obtenida.

En la mayoría de casos estas valoraciones no se realizaron de una manera metódica, sino por experiencia del grupo evaluador con sustentos concretos.

Se plantean los siguientes criterios:

- ✓ **FUNCIONALIDAD:** Este criterio evalúa la capacidad de las alternativas para proveer funciones que cumplan con necesidades específicas o implícitas. Con este criterio se evaluara temas como adecuación, exactitud, interoperabilidad y seguridad.
- ✓ **FIABILIDAD:** Este criterio evalúa la capacidad de un sistema para mantener su nivel de rendimiento. Esta relacionados con la capacidad del sistema de mantener su nivel de prestación bajo las condiciones establecidas durante un período de tiempo establecido. Con este criterio se evaluara temas como recuperabilidad y tolerancia a fallas.
- ✓ **EFICIENCIA:** Este criterio se refiere a las relaciones entre el nivel de rendimiento del software y la cantidad de recursos utilizados bajo

unas condiciones predefinidas. Con este criterio se evaluará temas como desempeño y utilización de recursos.

- ✓ **MANTENIBILIDAD:** Este criterio se refiere al esfuerzo necesario para realizar modificaciones específicas. Está relacionado con la facilidad de extender, modificar o corregir errores un sistema software. Con este criterio se evaluará temas como acoplamiento y modularidad.
- ✓ **PORTABILIDAD:** Este criterio evalúa la capacidad de un sistema para ser transferido de un entorno a otro. Está relacionado con la capacidad de un sistema para ser transferido desde la plataforma a otra. Con este criterio se evaluará temas como adaptabilidad, instalabilidad, coexistencia y reemplazabilidad.
- ✓ **CALIDAD EN USO:** Este criterio mide el grado por el cual el sistema está realizado en función de las necesidades del usuario en el entorno de trabajo para el que fue construido. Con este criterio se evaluará temas como productividad, seguridad y satisfacción.

Los puntajes para las alternativas que se le pueden dar a los diferentes criterios, se definen a continuación:

Tabla 3-1 Definición de Puntajes

Puntaje	Descripción
1	Muy baja.
2	Baja.
3	Media.
4	Alta.
5	Muy alta.

Fuente: Elaboración Propia

A continuación se presenta un cuadro comparativo basado en los criterios mencionados anteriormente con puntajes obtenidos de acuerdo a información estimado de los diferentes especialistas. El peso de las evaluaciones se considera de acuerdo a las necesidades del proyecto.

Tabla 3-2 Cuadro Comparativo de Evaluación

#	Criterio	Peso	Puntaje A1	Puntaje A2	Total A1	Total A2
1	Funcionalidad	25%	3	5	0.75	1.25
2	Fiabilidad	15%	4	4	0.60	0.60
3	Eficiencia	10%	4	3	0.40	0.30
4	Mantenibilidad	25%	2	3	0.50	0.75
5	Portabilidad	5%	4	5	0.20	0.25
6	Calidad en Uso	20%	3	4	0.60	0.80
<b>Total</b>		<b>100%</b>			<b>3.05</b>	<b>3.95</b>

Fuente: Banco (2012)

De acuerdo al cuadro la alternativa 2 es la que mejor se adecua a las necesidades de la organización, siendo la funcionalidad, mantenibilidad y calidad de uso los más importantes factores para su elección.

### **3.4 PLAN DE ACCIÓN PARA DESARROLLAR LA SOLUCIÓN PLANTEADA**

El plan de acción se rige en los procesos, actividades, unidades organizativas responsables, métricas y entregables de los diferentes aspectos relacionados a la atención de los requerimientos basados en los estándares de la metodología del banco. En este punto veremos el ciclo productivo de aplicaciones.

#### **3.4.1 OBJETIVOS**

Definir las actividades a seguir para el desarrollo del proyecto y tareas en coordinación con otras unidades de manera general, enfocándonos en el análisis funcional.

#### **3.4.2 ALCANCE**

Los procesos, actividades, unidades organizativas responsables, y entregables de los diferentes aspectos relacionados a la atención de los requerimientos, enfocándonos en el análisis funcional.

### 3.4.3 RESPONSABILIDADES

Tabla 3-3 Tabla de Responsabilidades

Unidad / Sub-Unidad	Responsabilidad
<b>BP Gestor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el diseño conceptual, y obtener la aprobación del Líder Usuario.</li> <li>• Apoyar en la elaboración del Business Case</li> <li>• Revisar y aprobar el diseño funcional en conjunto con el líder Usuario y BP Funcional</li> <li>• Validar la calidad de las pruebas integrales.</li> <li>• Realizar administración y seguimiento continuo a la ejecución del requerimiento desde inicio a su fin, con el apoyo de Control de Proyectos.</li> <li>• Presentar la documentación del requerimiento al Comité de Pases a Producción.</li> <li>• Monitorear estado de los incidentes.</li> <li>• Recibir las incidencias, derivarlas al BP Funcional y realizar el seguimiento de la solución.</li> <li>• Participar en la Reunión Funcional de GD y en la Reunión Técnica de GD para el caso de los proyectos complejos.</li> <li>• Mantener actualizados los cronogramas y registros de atención de peticiones.</li> </ul>
<b>BP Funcional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar los diseños funcionales de cada proyecto o tarea enviados para su atención.</li> <li>• Coordinar con el Especialista D&amp;D las acciones a tomar para el caso de proyectos o Tareas Complejas</li> <li>• Participar en la Reunión Funcional, Reunión Técnica y el Comité Técnico de Arquitectura</li> <li>• Desarrollar el plan de acción en el DUR</li> <li>• Coordinar con el BP Gestor el avance del diseño funcional</li> <li>• Recibir del BP Gestor las incidencias y coordinar su solución con el Equipo D&amp;D correspondiente</li> </ul>
<b>Comité de Nuevas Modalidades y Productos – CNMP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la propuesta realizada por el Líder Usuario y desarrollada por el Business Partner en el C100 Modelo de la Solución ó P950 Definición de la Petición (según corresponda), en función de sus ámbitos de especialidad los aspectos contables, fiscales, legales, operativos, tecnológicos y de seguridad de la información y prevención del fraude que deben ser tenidos en cuenta en la implementación de la iniciativa</li> </ul>



	<p>comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de suficiente capacidad de representación y compromiso por parte del área / unidad que representa para la aprobación de la solicitud, sometida a evaluación.</li> </ul>
<b>Especialista D&amp;D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar al BP Funcional en las reuniones y en la definición del Diseño Funcional.</li> <li>• Como Responsable de la Aplicación, identificar todo el impacto y/o riesgos con otras aplicaciones.</li> </ul>
<b>Equipo Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y generar la petición en la herramienta de gestión.</li> <li>• Registrar las fechas planificadas para el Análisis Conceptual,</li> <li>• Funcional y Diseño Técnico en la herramienta de gestión.</li> <li>• Administrar el buzón de Gestión de la Demanda</li> <li>• Mantener actualizado el manual de procesos "Ciclo Productivo de Aplicaciones".</li> <li>• Capacitar en la Metodología vigente a todos los equipos de Gestión de la Demanda.</li> </ul>
<b>Jefe BP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar la línea base de su equipo en coordinación con los usuarios, considerando el nivel de alcance, costo y tiempo.</li> <li>• Administrar la cartera de requerimientos y gestionar los controles de cambio.</li> <li>• Controlar el inventario de requerimientos por usuario en términos de Esfuerzo / Gasto / Inversión.</li> <li>• Planificar la atención de las peticiones de los usuarios y registrar las fechas comprometidas y reales en la Herramienta de Gestión de la Demanda.</li> <li>• Mantener actualizados los cronogramas y registros de atención de peticiones.</li> <li>• Revisar la calidad de la información que elabora el BP Gestor y BP Funcional.</li> <li>• Asegurar la implantación de las observaciones de auditoría asignadas a su equipo</li> <li>• Mantener informado al equipo de Metodología sobre la relación de analistas responsables de los aplicativos que tienen a su cargo, lo cual será actualizada en la matriz de escalamiento y en el aplicativo de peticiones.</li> </ul>
<b>Jefe de D&amp;D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un inventario de peticiones por aplicación debidamente controlado (Peticiones enviadas al gestor de factorías para su atención).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con los Jefes de Equipo Business Partner la priorización de sus peticiones para programar su atención.</li> <li>• Mantener actualizados los cronogramas y registros de atención de peticiones.</li> <li>• Revisar la calidad de la información que el analista de Diseño &amp; Desarrollo elabora (documentación técnica, informes, reportes, etc.)</li> <li>• Asegurar la implantación de las observaciones de auditoría asignadas a su equipo.</li> <li>• Mantener informado al equipo de Metodología sobre la relación de analistas responsables de los aplicativos que tienen a su cargo, la cual será actualizada en la matriz de escalamiento.</li> <li>• Revisar la calidad y claridad de la información del diseño funcional para la elaboración del diseño técnico.</li> </ul>
<b>Jefe de Equipo Implantación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la ejecución de pruebas de las peticiones entregadas por el BP Gestor.</li> <li>• Mantener actualizados los cronogramas (en el Project Server) y registros de atención de peticiones</li> </ul>
<b>Líder de Pruebas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es responsable de la recepción y verificación de las peticiones de prueba así como de elaborar y actualizar el Plan de Verificación y Validación de dichas peticiones.</li> <li>• Es responsable del diseño de los Casos de Prueba a ejecutar en el proyecto, se asegura que el ambiente en que serán ejecutadas las pruebas sea el requerido, obtiene la aceptación de las pruebas con el Usuario Normativo, consolida y realiza un análisis de los resultados de las actividades de aseguramiento de calidad con la finalidad de evaluar los criterios de calidad que fueron definidos.</li> <li>• Además participa en la planeación del aseguramiento de la calidad y el seguimiento de los defectos y no conformidades.</li> <li>• Cuando las pruebas son exitosas, genera la Carta Final de pruebas y consolida toda la información necesaria para emitir el Certificado de Aseguramiento de la Calidad del Producto probado.</li> </ul>
<b>Líder Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar, consolidar y aprobar las solicitudes de atención</li> <li>• Evaluar los riesgos, impacto y calendarización de los</li> </ul>

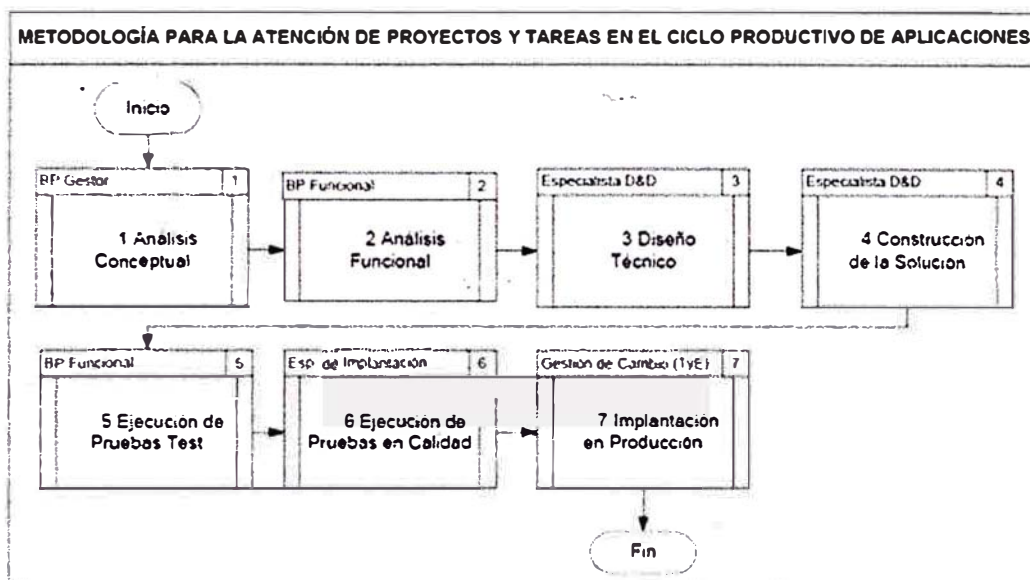
	<ul style="list-style-type: none"> <li>requerimientos</li> <li>• Priorizar requerimientos.</li> <li>• Asignar requerimientos en función al presupuesto para la línea base.</li> <li>• Elaborar Línea base y calendarización de requerimientos</li> <li>• Revisar periódicamente el estado de la Línea Base</li> <li>• Aprobar el modelo conceptual de la solución</li> </ul>
<b>Usuario Solicitante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger necesidades de Usuarios</li> <li>• Evaluar necesidades de Usuarios Finales</li> <li>• Elaborar la Solicitud de Atención</li> <li>• Aprobar Catálogo de Requisitos del Cliente</li> <li>• Elaborar el Business Case</li> <li>• Participar y aprobar las pruebas integrales</li> </ul>
<b>Usuario Final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las pruebas integrales</li> <li>• Utilizar la Solución de software</li> </ul>
<b>Tecnología y Explotación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar, proponer y diseñar la solución de hardware y comunicaciones apropiada para la atención de proyectos en base a sus procedimientos internos.</li> </ul>
<b>Unidad de Compras, Inmuebles y Servicios Generales (CISG)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer de la carta dirigida al proveedor para el inicio de la convocatoria por parte de Gestión de la Demanda.</li> <li>• Realizar la negociación para la selección del proveedor de acuerdo a la matriz de evaluación de proveedores.</li> <li>• Realizar otras gestiones pertinentes con el proveedor según sus procedimientos internos.</li> <li>• Apertura el concurso de selección de proveedores.</li> </ul>
<b>Equipo de Infraestructura Operacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la documentación de las tareas de optimización y gestionar la creación de la petición.</li> <li>• Optimización de procesos</li> </ul>
<b>Equipo de Gestión de Proyectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar los proyectos de Gestión de la Demanda de acuerdo al MOF vigente.</li> </ul>

Fuente: Banco (2012)

### 3.4.4 PROCESOS DE LA METODOLOGIA

#### 3.4.4.1 MACROPROCESO

Figura 3.1 Ciclo Productivo de Aplicaciones



Fuente: Banco (2012)

Tabla 3-4 Actividades de CPA

Nº	Responsable	Actividad
1	BP Gestor	Realiza el Análisis Conceptual del requerimiento, definiendo el catálogo de requisitos del cliente, tipo de requerimiento (proyecto o tarea) y la definición de la solución. Los entregables de esta actividad se definen en la Matriz de Documentos (Ver Anexo 1).
2	BP Funcional	Realiza el Análisis Funcional del requerimiento. Ver la descripción del proceso. Los entregables de esta actividad se definen en la Matriz de Documentos (Ver Anexo 2).
3	Especialista D&D	Realiza el Diseño Técnico del requerimiento. Los entregables de esta actividad se definen en la Matriz de Documentos (Ver Anexo 3).
4	Especialista D&D	Realiza la Construcción de la Solución del requerimiento. Ver la descripción del proceso. Los entregables de esta actividad se definen en la Matriz de Documentos (Ver Anexo 4).
5	BP Funcional	Realiza la Ejecución de Pruebas en Test del requerimiento. Ver la descripción del proceso. Los entregables de esta actividad se definen en la Matriz de Documentos (Ver Anexo 4).
6	Especialista de Implantación	Realiza la Ejecución de Pruebas en Calidad del requerimiento. Ver la descripción del proceso. Los entregables de esta actividad se definen en la Matriz de Documentos (Ver Anexo 4).
7	Gestor de Cambio	Realiza la Implantación en Producción del requerimiento. Ver la

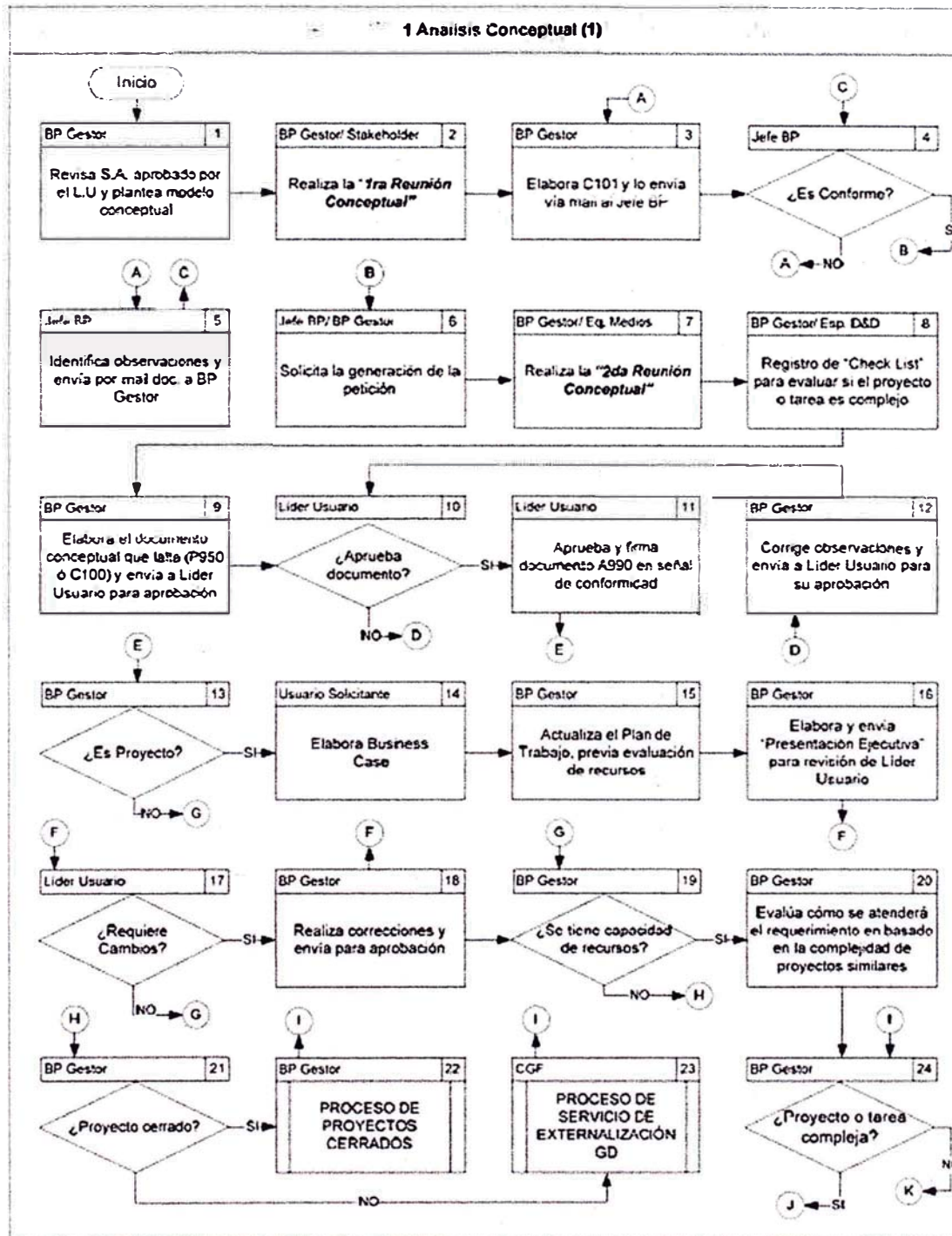
(TyE)

descripción del proceso. Los entregables de esta actividad se definen en la Matriz de Documentos (Ver Anexo 4).

Fuente: Banco (2012)

### 3.4.4.2 ANÁLISIS CONCEPTUAL

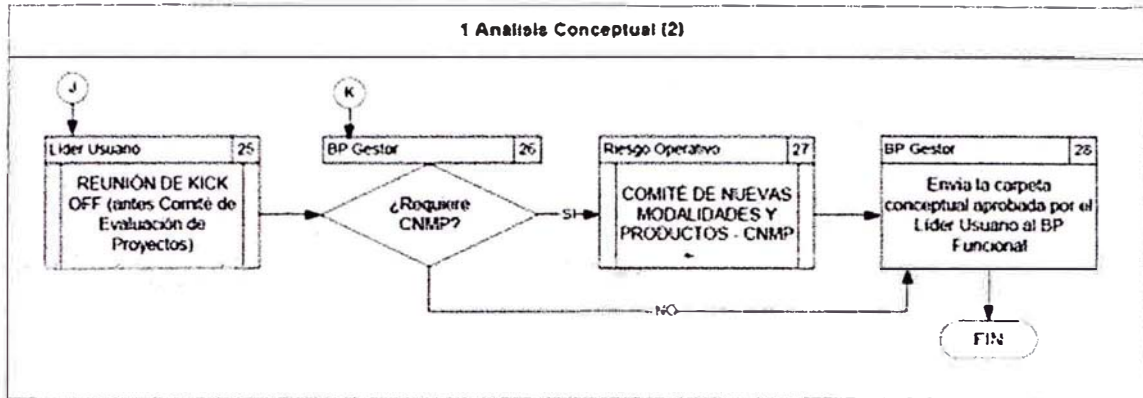
Figura 3.2CPA – Análisis Conceptual Parte I



Fuente: Banco (2012)



Figura 3.3CPA – Análisis Conceptual Parte II



Fuente: Banco (2012)

Tabla 3-5 Actividades Análisis Conceptual

Nº	Responsable	Actividad
1	BP Gestor	Revisa la "Solicitud de Atención" aprobado por el Líder Usuario y plantea modelo de solución acorde al entendimiento inicial.
2	BP Gestor	<p>Convoca a la "1ra Reunión Conceptual", de carácter obligatorio participando el Líder Usuario, Jefe BP, Jefe D&amp;D y Stakeholder para determinar las especificaciones, vinculaciones y detalle del requerimiento, considerando lo siguiente:</p> <p>a) Antes de la Reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evalúa y coordina con el Jefe BP la estrategia de presentación antes de la reunión</li> <li>✓ Convoca y confirma la asistencia del Líder Usuario y Stakeholder vía mail indicando fecha y hora.</li> <li>✓ Elabora la "Lista de Stakeholder o Lista de Interesados". (Ver Anexo 5).</li> <li>✓ Elabora la presentación de "Visión Compartida" (Ver Anexo 1).</li> <li>✓ Elabora la "Matriz RAM" (Ver Anexo 6).</li> <li>✓ Prepara el "Acta de Reunión" (Ver Anexo 4).</li> </ul> <p>b) Durante la reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expone los puntos a tratar en la agenda al Líder Usuario y Stakeholder.</li> <li>✓ Anota el detalle del alcance, compromisos y puntos importantes por parte del Líder Usuario en el "Acta de Reunión".</li> </ul> <p>c) Después de la reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualiza la "Lista de Interesados o Lista de Stakeholder".</li> <li>✓ Actualiza la presentación de "Visión Compartida"</li> <li>✓ Actualiza la "Matriz RAM"</li> <li>✓ Envía el Acta de Reunión vía mail al Líder Usuario luego de 48 horas de efectuada la reunión. Luego de 3 días el</li> </ul>

		<p>BP Gestor dará por aceptado el acta si no hubiera ninguna observación de los Stakeholder o Líder Usuario. Se pueden realizar varias iteraciones de la "1ra Reunión Conceptual" hasta tener consolidada la información que se requiera.</p>
3	BP Gestor	El BP Gestor elabora el C101 - Catálogo de Requisitos del Cliente, basándose en la "1ra Reunión Conceptual", lo envía vía mail al Jefe BP para su revisión y aprobación.
4	Usuario Solicitante	<p>Evalúa el documento C101 - Catálogo de Requisitos del Cliente ¿Es Conforme?</p> <p>Si, continúa con la actividad 6. No, continúa con la actividad 5.</p>
5	Usuario Solicitante	Identifica y marca las observaciones en el documento, luego lo envía ó entrega al BP Gestor. Continúa con la actividad 4.
6	Jefe BP/ BP Gestor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica la categoría del requerimiento si es tarea o proyecto. Ir al capítulo 3 Definiciones.</li> <li>• Solicita la generación de la petición, respetando el formulario de envío de solicitud de petición. (Ver Anexo 8) y lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Adjunta los documentos metodológicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ C101 - Catálogo de Requisito del Cliente + CG01 – Plan de Trabajo, aplica para: desarrollo de proyecto, evolutivo y normativo.</li> <li>✓ P950 – Modelo de Solución + CG01-Plan de Trabajo + A990 aplica para: Correctivo y Performance.</li> </ul> </li> <li>B. Indica el N° de la solicitud de atención previamente aprobada por el Líder Usuario.</li> </ul> </li> <li>• A partir de ese momento el Jefe BP o BP Gestor es responsable de revisar y/o actualizar el detalle de la información requerida por cada petición.</li> </ul>
7	BP Gestor	<p>Convoca a la "2da Reunión Conceptual", de carácter obligatorio, participando el Líder Usuario y todo el Equipo de Medios (Tecnología &amp; Explotación, Control y Gestión de Medios, Seguridad y Prevención del Fraude, Operaciones Centralizadas ó Compra Inmuebles y Servicios Generales), con la finalidad de identificar el alcance del proyecto o tarea desde el punto de vista técnico como: las especificaciones, vinculaciones y detalle del requerimiento, considerando lo siguiente:</p> <p>A. Antes de la Reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evalúa y coordina con el Jefe BP y Jefe D&amp;D la estrategia y los puntos de exposición en la reunión.</li> <li>✓ Prepara la "Lista de Interesados ó Lista de Stakeholder"</li> <li>✓ Convoca y confirmar la asistencia del Líder Usuario y de los equipos de Medios que intervengan vía mail indicando fecha y hora de la reunión.</li> <li>✓ Prepara la presentación de "Visión Compartida" (Ver Anexo 2).</li> <li>✓ Prepara la "Matriz RAM" (Ver Anexo 6).</li> </ul>

	<p>B. Durante la reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expone los puntos a tratar en la agenda a los participantes de la reunión con la presentación de "Visión Compartida".</li> <li>✓ Anota el detalle del alcance compromisos y puntos importantes por parte de Líder Usuario y Equipos de Medios en el "Acta de Reunión".</li> </ul> <p>C. Después de la reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Envía el Acta de Reunión vía mail a todos los participantes hasta 48 horas de efectuada la reunión. Luego de 3 días el BP Gestor da por aceptado los acuerdos y compromisos del acta.</li> <li>✓ Actualiza la "Lista de Interesados ó Lista de Stakeholder".</li> <li>✓ Actualiza la "Matriz RAM"</li> <li>✓ Actualiza la presentación de "visión compartida"</li> </ul> <p>Se pueden realizar varias iteraciones de la "2da Reunión Conceptual" hasta tener consolidada la información que se requiera.</p>
<p>8 BP Gestor/ Especialista D&amp;D</p>	<p>El BP Gestor coordina con el Especialista D&amp;D para la evaluación y registro del documento "Checklist de Proyectos o Tareas Complejas". En la cual se establece los siguientes enunciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando involucra e impacta a varias aplicaciones</li> <li>✓ Cuando demanda ajustes en la arquitectura actual o demanda una nueva arquitectura.</li> <li>✓ Cuando trae un nuevo esquema de comunicación</li> <li>✓ Cuando impacta en el software y de los canales de atención</li> <li>✓ Cuando demanda un nuevo esquema de seguridad</li> <li>✓ Cuando es un nuevo producto de negocio</li> <li>✓ Cuando requiere o es conveniente usar un producto ó plataforma tecnológica</li> <li>✓ Cuando implique migración de plataformas y arquitectura</li> <li>✓ Cuando requiere infraestructura física (equipos nuevos)</li> <li>✓ Cuando requiere cambios de parámetros o configuraciones especiales en software base</li> <li>✓ Cuando es un proyecto que involucre varias plataformas (host/ no host/internet/otros)</li> <li>✓ Cuando tiene volumetría alta y transaccionalidad alta (TyE nos indica cuanto es la Parametría y volumetría por confirmar).</li> <li>✓ Cuando tienen aplicaciones de nivel de criticidad alto (disponibilidad 24x7).</li> <li>✓ Cuando tenga impacto sobre los enlaces de comunicación. Por ejemplo: Proyectos que vayan a la nube.</li> <li>✓ Cuando se realizan cambios de operativas críticas en las agencias.</li> </ul>



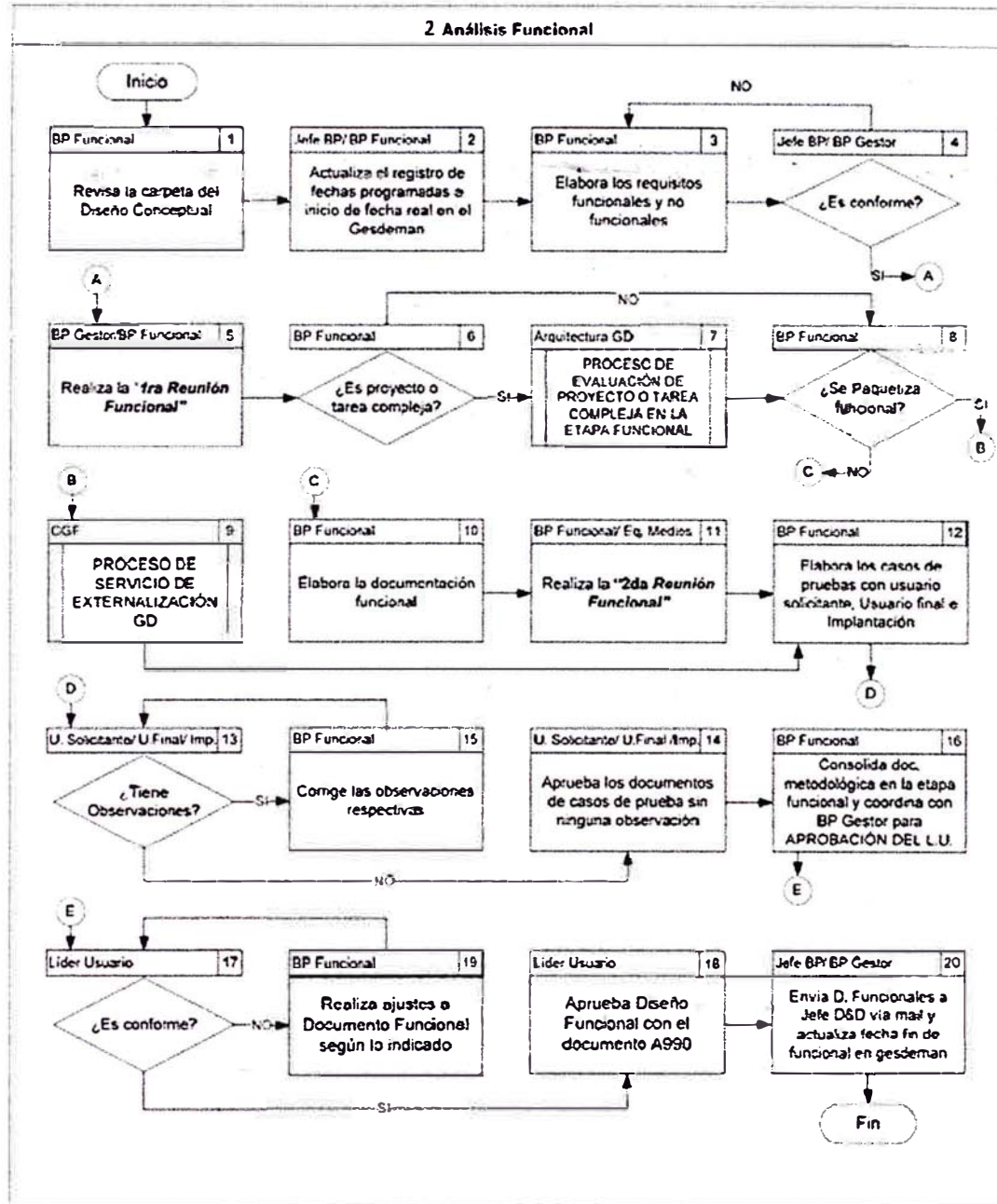
	✓ Cuando los proyectos requieran descarga de información sensible. En forma obligatoria registra las respuestas en el cuestionario.
9 BP Gestor	Elabora los documentos conceptuales que faltan: ✓ En el caso de Proyecto el C100 – Modelo de la Solución ✓ En el caso de Tarea el P950 – Definición de la Petición Luego envía el documento al Líder Usuario para su revisión y aprobación respectiva.
10 Líder Usuario	Evalúa los documentos conceptuales (C100 o P950). ¿Aprueba el documento? Sí. Continuar con la actividad 11. No. Continuar con la actividad 12.
11 Líder Usuario	Firma el documento A990 en señal de conformidad. Continuar con la actividad 13.
12 BP Gestor	Corrige las observaciones realizadas por el Líder Usuario. Continuar con la actividad 10.
13 BP Gestor	El BP Gestor o Jefe BP registra la fecha fin en la herramienta de gestión Gesdeman. ¿Es Proyecto? Sí. Continuar con la actividad 14. No. Continuar con la actividad 19.
14 Usuario Solicitante	Elabora el Business Case, considerando el alcance, impacto, costos y beneficios.
15 BP Gestor	Evalúa los recursos, con la finalidad de actualizar el gantt del proyecto o tarea.
16 BP Gestor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora la "Presentación Ejecutiva" (Ver Anexo 3), incorpora el documento Business Case y el plan de trabajo a esta presentación.</li> <li>• Envía la "Presentación Ejecutiva" al Líder Usuario para su revisión antes de iniciar la Reunión de Kick Off (antes Comité Técnico de Proyectos).</li> </ul>
17 Líder Usuario	Valida la información de la "Presentación Ejecutiva" antes de iniciar la Reunión de Kick Off. ¿Requiere cambios? Si, Continuar con la actividad 18. No, Continuar con la actividad 19.
18 BP Gestor	Realiza las correcciones indicadas por el Líder Usuario. Continuar con la actividad 17.
19 BP Gestor	Coordina con el Jefe BP y Jefe D&D la capacidad de los recursos del proyecto o tarea ¿Se tiene capacidad de recursos? Si, Continuar con la actividad 20. No, Continuar con la actividad 21.
20 BP Gestor	Se evalúa como se atenderá el requerimiento. Basado en la complejidad y/o experiencia de proyectos similares. Continuar con la actividad 24.
21 BP Gestor	¿Proyecto cerrado o Paquetización?

		Paquetización, Continuar con la actividad 23. Proyecto Cerrado, Continuar con la actividad 22.
22	BP Gestor	Se gestiona con los proveedores para obtener una estimación de horas /hombre de acuerdo al "PROCESO PROYECTO CERRADO". Continuar con la actividad 24.
23	BP Gestor	Se coordina con factorías para la estimación de horas / hombre de Paquetización de acuerdo a los lineamientos establecidos en el documento ORGA.2012.011 EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS PARA GD". Luego Continuar con la actividad 24.
24	BP Gestor	¿Es proyecto o tarea compleja? Sí. Continuar con la actividad 25. No. Cerrado, Continuar con la actividad 26.
25	Líder Usuario	Expone en la Reunión de Kick Off (antes Comité Técnico de Proyectos). Continuar con el documento ORGA.2010.006 EVALUACIÓN DE PROYECTOS. El BP Gestor convocará a ésta reunión.
26	BP Gestor	Evalúa si proyecto o tarea requiere evaluación del Comité de Nuevas Modalidades y Productos – CNMP según los criterios establecidos en la norma. En forma obligatoria registra respuestas a cuestionario. ¿Requiere CNMP? Sí, Continuar con la actividad 26. No, Continuar con la actividad 27.
27	Riesgo Operacional	Se efectúa la reunión del Comité Técnico de NMP (continuar con el documento ORGA.2012.008 COMITÉ DE NUEVAS MODALIDADES Y PRODUCTOS –CNMP).
28	BP Gestor	Entrega la carpeta conceptual aprobada por el Líder Usuario al BP Funcional.

Fuente: Banco (2012)

### 3.4.4.3 ANÁLISIS FUNCIONAL

Figura 3.4CPA – Análisis Funcional



Fuente: Banco (2012)

Tabla 3-6 Actividades Análisis Funcional

Nº	Responsable	Actividad
1	BP Funcional	Revisa la carpeta del Diseño Conceptual (documentos metodológicos de la etapa conceptual) aprobado por el líder usuario, si tiene alguna duda le consulta al BP Gestor.
2	Jefe BP/	Actualiza el registro de las fechas programadas y la fecha real de

	BP Funcional	inicio de la etapa funcional en la herramienta de gestión
3	BP Funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora los requisitos funcionales y no funcionales del proyecto o tarea, en coordinación con el BP Gestor, luego, presenta el documento al Jefe BP para su evaluación.</li> <li>• El BP Funcional elabora la documentación para proyectos o tareas según se indica en la "Matriz de Documentos".</li> </ul> <p><b>Nota:</b></p> <p>a) La documentación puede diferir según el tipo de requerimiento</p> <p>b) Todas las tareas realizadas para la elaboración de esta actividad deberán ser registradas en el plan de trabajo del requerimiento (CG01).</p>
4	Jefe BP/ BP Gestor	<p>Evalúa los requisitos funcionales y no funcionales: ¿Es conforme? Si, Continuar con la actividad 5 No, Continuar con la actividad 3.</p>
5	BP Funcional	<p>Convoca la "1ra Reunión Funcional" en la que participa el Jefe BP, JefeD&amp;D, Stakeholder y Líder Usuario para evaluar y mejorar los requerimientos funcionales y no funcionales del proyecto o tarea, coordina con el BP Gestor para que apoye con la comunicación a los usuarios.</p> <p>a. Antes de la Reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evalúa y coordina con el Jefe BP y BP Gestor la estrategia y los puntos de agenda en la reunión.</li> <li>✓ Convoca y confirma la asistencia del Usuario y Stakeholder, vía mail indicando fecha y hora de la reunión, revisando previamente la "Lista de Stakeholder o Lista de Interesados".</li> <li>✓ Prepara el "Acta de Reunión".</li> <li>✓ Prepara la presentación de "Visión Compartida" de la etapa funcional, según los acuerdos con el Jefe BP y BP Gestor.</li> </ul> <p>b. Durante la reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expone los puntos a tratar en la "1ra Reunión Funcional".</li> <li>✓ Anota el detalle del alcance, compromisos y puntos importantes por parte de los participantes de la reunión.</li> </ul> <p>c. Después de la reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Envía el Acta de Reunión vía mail a todos los participantes hasta 48 horas de efectuada la reunión. Luego de 3 días el BP Funcional da por aceptado los acuerdos y compromisos del acta.</li> <li>✓ Actualiza la "Matriz RAM"</li> <li>✓ Actualiza la lista de Stakeholder o lista de interesados"</li> <li>✓ Actualiza la presentación de "visión compartida" en la etapa funcional</li> <li>✓ Actualiza los documentos metodológicos funcionales.</li> </ul>
6	BP Funcional	<p>¿Es Proyecto o Tarea Compleja? Si, Continuar con la actividad 7.</p>

		No, Continuar con la actividad 8.
7	Arquitectura GD	Continuar con la evaluación de Proyectos y Tareas Complejas GD.
8	BP Funcional	Evalúa si el funcional se paquetiza. ¿Se paquetiza el funcional? Si, Continuar con la actividad 9. No, Continuar con la actividad 10.
9	Centro Gestor de Factoría	Continuar con el proceso de EXTERNALIZACIÓN DESERVICIO PARA GD. Luego Continuar con la actividad 12.
10	BP Funcional	Se consolida y elabora la documentación metodológica funcional con la información recopilada en la "1ra Reunión Funcional". Luego continuar con la actividad 11.
11	BP Funcional	Realiza la "2da Reunión Funcional" en coordinación con el BP Gestor sobre el proyecto participando el Líder Usuario y los Equipos de Medios para concluir con la consolidación de los requerimientos funcionales y no funcionales, teniendo en cuenta lo siguiente: a. Antes de la Reunión: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evalúa y coordina con el Jefe BP y BP Gestor la estrategia y los puntos de agenda en la reunión.</li> <li>✓ Convoca y confirma la asistencia del Usuario y de los Equipos de Medios, vía mail indicando fecha y hora de la reunión, revisando previamente la "Lista de Stakeholder o Lista de Interesados".</li> <li>✓ Prepara el "Acta de Reunión".</li> <li>✓ Prepara la presentación de "Visión Compartida" en la etapa funcional, según los acuerdos con el Jefe BP y BP Gestor.</li> </ul> b. Durante la reunión <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expone los puntos a tratar en la "2da Reunión Funcional".</li> <li>✓ Anota el detalle del alcance, compromisos y puntos importantes por parte de los participantes de la reunión.</li> </ul> c. Después de la reunión <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Envía el Acta de Reunión vía mail a todos los participantes hasta 48 horas de efectuada la reunión. Luego de 3 días el BP Funcional da por aceptado los acuerdos y compromisos del acta.</li> <li>✓ Actualiza la "Matriz RAM"</li> <li>✓ Actualiza la lista de Stakeholder o lista de interesados"</li> <li>✓ Actualiza la presentación de "visión compartida" en la etapa funcional.</li> <li>✓ Actualiza los documentos metodológicos funcionales.</li> </ul>
12	BP Funcional	Elabora los casos de pruebas en colaboración con el Usuario Solicitante y/o Usuario Final y con el equipo de Implantación.
13	Usuario Solicitante/ Usuario Final/	Verifica y valida los documentos de los casos de pruebas. ¿Tiene Observaciones? Si, Continuar con la actividad 15.

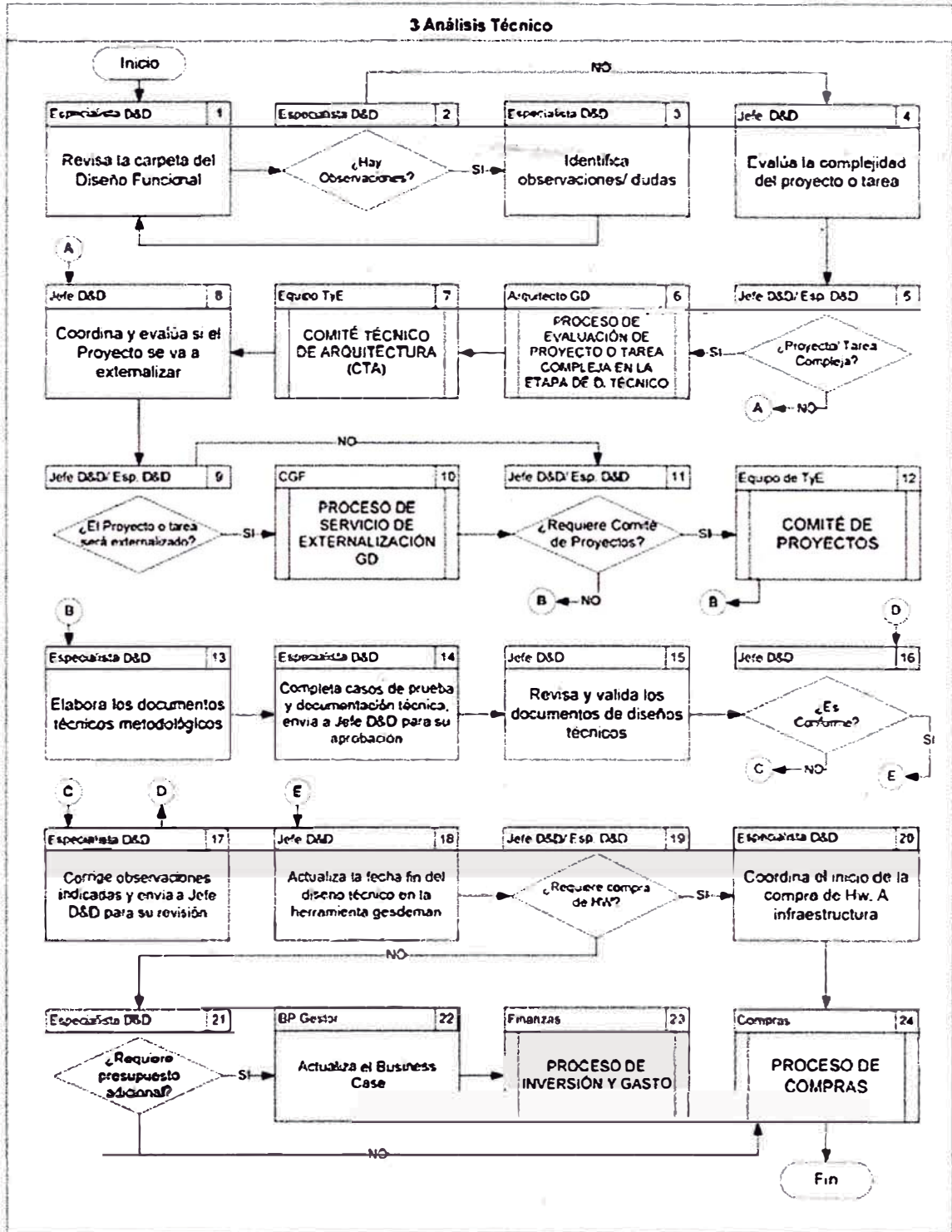


	Implantación	No, continuar con la actividad 14.
14	Usuario Solicitante/ Usuario Final/ Implantación	✓ Aprueba los documentos de casos de prueba sin tener ninguna observación. Continuar con la actividad 16.
15	Jefe BP/ BP funcional	✓ Se devuelve la documentación al BP Funcional para la corrección respectiva. ✓ BP Funcional corrige la documentación. Continuar en la actividad 13.
16	BP funcional	Consolida toda la documentación metodológica en la etapa funcional, luego coordina con el BP Gestor para la aprobación del Líder Usuario.
17	Líder Usuario	¿Es conforme? Sí, continuar con actividad 18. No, continuar con actividad 19.
18	Líder Usuario	Aprueba el Diseño Funcional en señal de su conformidad firma el documento A990 - Aprobación de la Solución. Continuar con la actividad 20.
19	BP Funcional	Realiza la modificación del documento según lo indicado. Continuar con la actividad 17.
20	Jefe BP/BP Gestor	✓ Envía los Diseños Funcionales al Jefe D&D mediante mail y sube los documentos a la Herramienta de Gestión para su archivo. ✓ Actualiza fecha fin de la etapa funcional.

Fuente: Banco (2012)

### 3.4.4.4 DISEÑO TÉCNICO

Figura 3.5CPA – Análisis Técnico



Fuente: Banco 2012

Tabla 3-7 Actividades Análisis Técnico

Nº	Responsable	Actividad
1	Especialista D&D	Revisa la carpeta del Diseño Funcional
2	Especialista D&D	¿Hay Observaciones? Si. Continuar con la actividad 3. No. Continuar con la actividad 4.
3	Especialista D&D	Identifica observaciones/ dudas, luego coordina con el BP Funcional vía telefónica o convoca a reunión para aclarar las dudas, si es necesario.
4	Jefe D&D	El Jefe D&D registra la fecha real de inicio del análisis técnico en la herramienta de gestión.
5	Jefe D&D /Especialista D&D	¿Es proyecto o Tarea Compleja? Sí. Continuar con la actividad 6. No. Continuar con la actividad 8.
6	Arquitecto GD	Continuar con el documento ORGA.2012.015 EVALUACIÓN DE PROYECTOS Y TAREAS COMPLEJAS GD".
7	Equipo TyE	Continuar con el documento "PROCESO DEL COMITÉ TÉCNICO DE ARQUITECTURA – CTA" presidido por el Equipo de TyE. Continuar con la actividad 8.
8	Jefe D&D	Evalúa si el proyecto o tarea se va externalizar.
9	Jefe D&D/ Especialista D&D	¿El proyecto o tarea será externalizado? Si. Continuar con la actividad 10. No. Continuar con la actividad 11.
10	Centro Gestor de Factoría – CGF	Continuar con el documento ORGA.2012.011 – EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIO PARA GD". Continúa con la actividad 11.
11	Jefe D&D/ Especialista D&D	¿Requiere la ejecución del Comité de Proyectos? Si. Continuar con la actividad 12. No. Continuar con la actividad 13.
12	Equipo TyE	Continuar con el documento "PROCESO COMITÉ DE PROYECTOS TyE" el cual es presidido por TyE.
13	Especialista D&D	El Especialista D&D elabora los documentos técnicos según se indica en la "Matriz de Documentos Metodológicos". La documentación puede diferir según el tipo de requerimiento. Todas las tareas realizadas para la elaboración de esta actividad deberán ser registradas en el plan de trabajo del requerimiento (CG01).
14	Especialista D&D	Completa casos de prueba y documentación técnica del proyecto o tarea y envía a Jefe D&D para su aprobación.
15	Jefe D&D	Revisa y valida la documentación de diseños técnicos entregados por el Especialista D&D.
16	Jefe D&D	¿Es conforme? Si. Continuar con la actividad 18 No. Continuar con la actividad 17.
17	Especialista D&D	Corrige las observaciones indicadas por el Jefe D&D. Continuar con la actividad 16.
18	Jefe D&D	Actualiza la fecha fin del diseño técnico en la herramienta de

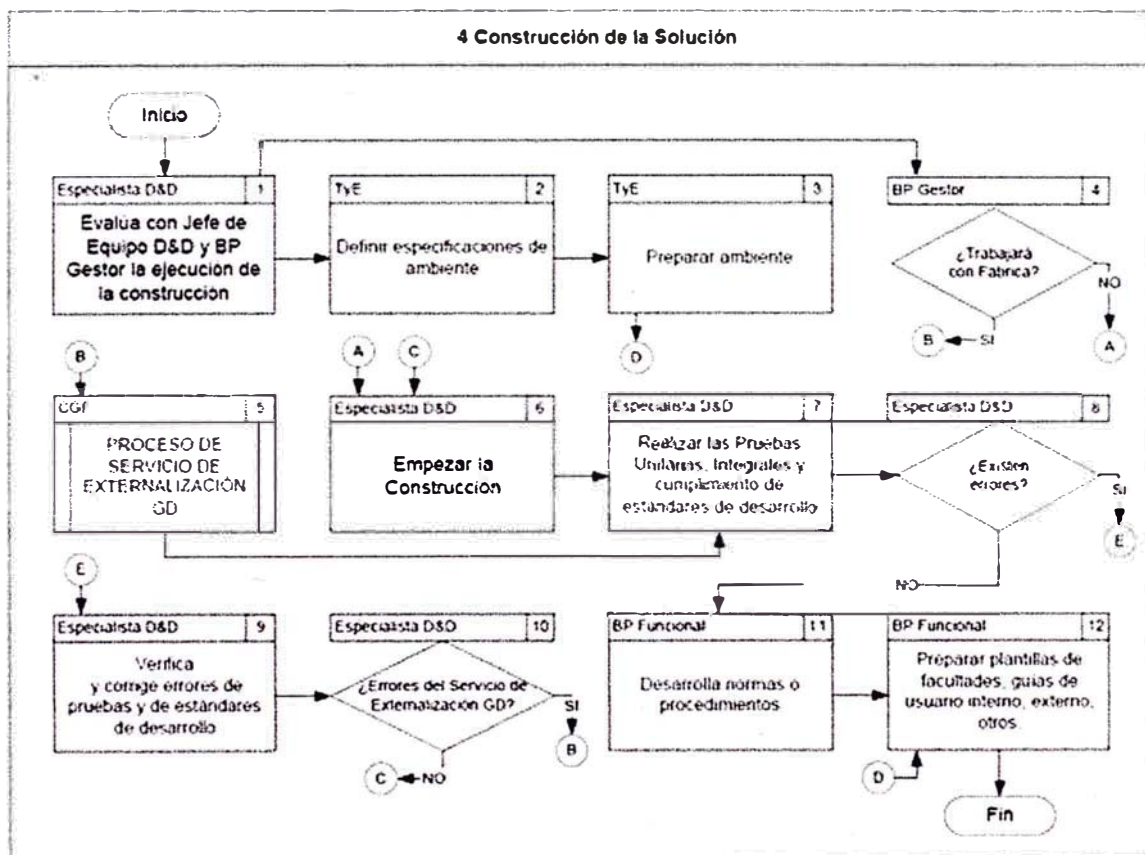


		gestión.
19	Jefe D&D/ Especialista D&D	¿Requiere compra de Hw? Si. Continúa en la actividad 20. No. Continúa en la actividad 21.
20	Especialista D&D	Coordina el inicio de la compra de hardware a Infraestructura. Continuar con la actividad 24.
21	Especialista D&D	¿Requiere presupuesto adicional? Si. Continuar con la actividad 22. No. Continuar con la actividad 24.
22	BP Gestor	Actualiza el Business Case e inicia el proceso de inversiones y gastos.
23	Finanzas	Realiza el "PROCESO DE INVERSIÓN Y GASTO".
24	Compras	Realiza el "PROCESO DE COMPRAS"

Fuente: Banco (2012)

### 3.4.4.5 CONSTRUCCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Figura 3.6CPA – Construcción de la Solución



Fuente: Banco (2012)

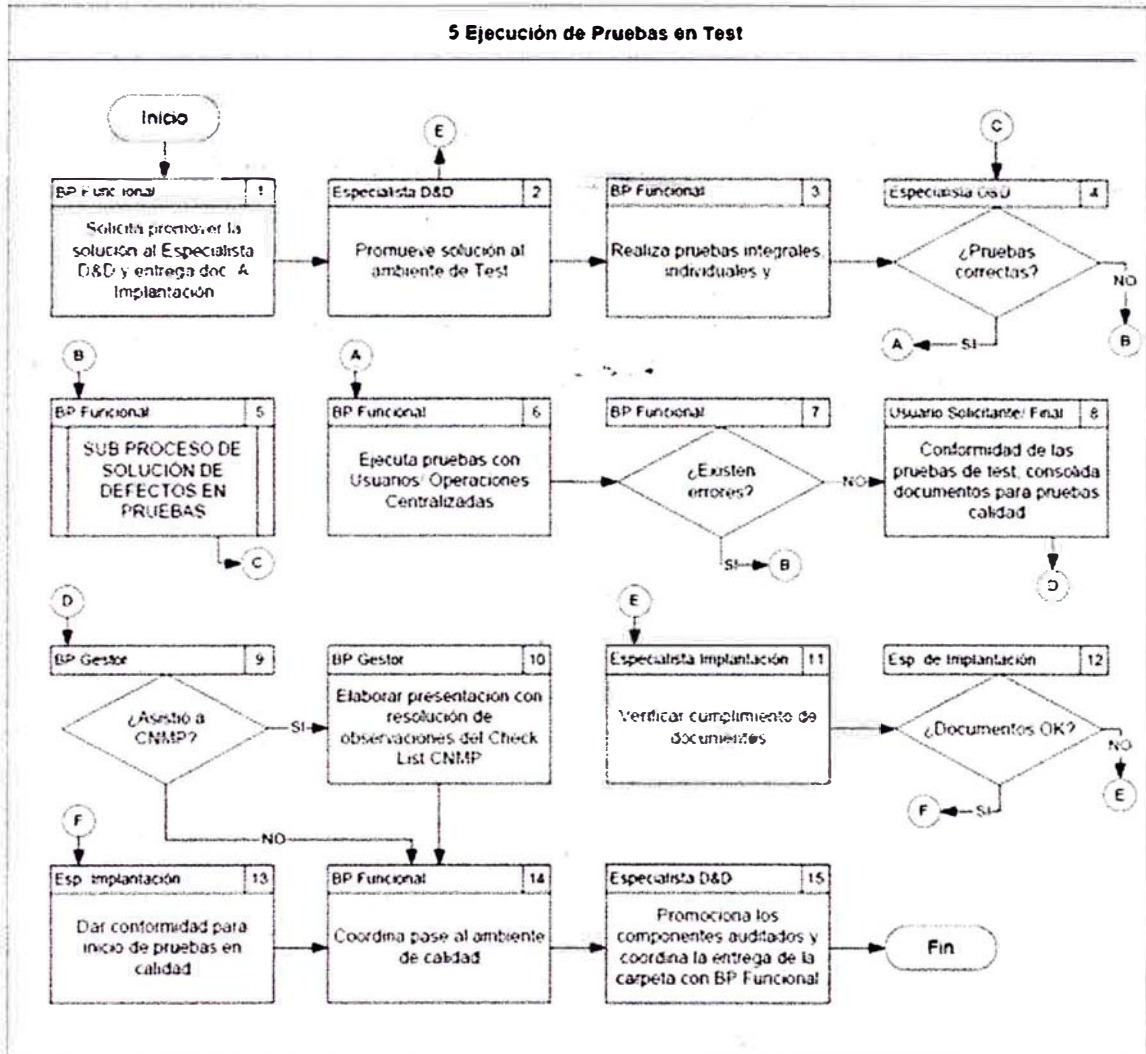
Tabla 3-8 Actividades Construcción de la Solución

Nº	Responsable	Actividad
1	Especialista D&D	Coordina y evalúa con Jefe D&D y BP Gestor la ejecución de la Construcción.
2	TyE	Define las especificaciones de ambientes
3	TyE	Prepara ambiente. Continuar con la actividad 12.
4	BP Gestor	Determina según coordinación si la construcción será externalizada. ¿Se trabaja con fábricas? Si. Continúa en la actividad 5. No. Continúa en la actividad 6.
5	Centro Gestor de Factorías	Continuar con el documento ORGA.2012.011 EXTERNALIZACIÓN DESERVICIO PARA GD. Luego continuar con la actividad 7.
6	Especialista D&D	Inicia el desarrollo de la construcción
7	Especialista D&D	Realiza las pruebas unitarias, integrales y verifica el cumplimiento de los estándares de desarrollo.
8	Especialista D&D	¿Existen errores? Si. Continuar con la actividad 9. No. Continuar con la actividad 11.
9	Especialista D&D	Verifica y corrige errores de pruebas y estándares de desarrollo.
10	Especialista D&D	¿Errores en el Servicio de Externalización GD? Si, Continuar con la actividad 5. No, Continuar con la actividad 6.
11	BP Funcional	Desarrolla normas y procedimientos
12	BP Funcional	Prepara plantillas de facultades, guías de usuarios interno, externo, otros.

Fuente: Banco (2012)

### 3.4.4.6 EJECUCIÓN DE PRUEBAS EN TEST

Figura 3.7 CPA - Ejecución de Pruebas Test



Fuente: Banco (2012)

Tabla 3-9 Actividades Ejecución de Pruebas en Test

Nº	Responsable	Actividad
1	BP Funcional	Solicita promover la solución al Especialista D&D y entregadocumentos al Especialista de Implantación. Luego realiza 2actividades en párelo. Continuar con actividad 2 y 11.
2	Especialista D&D	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promueve solución al ambiente de test.</li> <li>✓ Realiza la preparación del paquete (SRM) con los componentes</li> <li>✓ BATCH (TSO, Control-M, etc.) y ON-LINE (CICS, VTAM, DB2, etc.) de la aplicación y la carga de datos en el ambiente de Test.</li> <li>✓ Coordina con el BP Funcional a fin que se efectúen las</li> </ul>

pruebas en el ambiente de Test.	
<b>3</b>	<p><b>BP Funcional</b></p> <p>El BP Funcional ejecuta pruebas tanto de los procesos como de los datos (refinando y seleccionando previamente). Este proceso consiste en realizar los siguientes niveles de pruebas, los cuales deben estar especificados en el C204 Casos de Pruebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas INDIVIDUALES (unitarias) según especificaciones</li> <li>• Pruebas INCREMENTALES a nivel de módulos en forma vertical (módulo mayor) y horizontal (módulos laterales e interfaces)</li> <li>• Pruebas INTEGRALES, considerando los ciclos de pruebas de todo el sistema incluyendo la interrelación con otros aplicativos las cuales deben considerar las especificaciones funcionales y condiciones de performance.</li> <li>• Las pruebas se realizan según las funciones del aplicativo tanto en el ambiente ON-LINE como BATCH.</li> </ul> <p><b>Procesos BATCH</b></p> <p>Se realizan pruebas automáticas y manuales de los procesos que involucran una aplicación verificando el correcto funcionamiento del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automática: Cuando los procesos se ordenan vía CONTROL-M. El analista coordina con el personal de calidad para el seguimiento y control del proceso a verificar a través de herramientas, las cuales permiten analizar la sintaxis, el almacenamiento en disco, consumo de recursos, etc.</li> <li>• Manual: Aquí, el analista prepara el procedimiento y coordina con la Sub Unidad de Implantación para su verificación y control. Esto se da porque el procedimiento original es demasiado extenso y contiene muchos STEPS.</li> </ul> <p><b>Procesos ON-LINE</b></p> <p>Cuando la certificación es en línea, el mecanismo de la prueba se modifica un poco, aquí el Especialista D&amp;D y el BP Funcional coordina con el Equipo de Gestión de Cambios y se indican las características de la prueba, estas se mencionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de la transacción</li> <li>• Nombre del programa</li> <li>• Paquetes donde están los módulos a certificar</li> <li>• Tiempo de duración de la prueba</li> </ul> <p>Ese proceso se realiza con herramientas que permiten verificar el comportamiento del programa On-Line y Batch.</p>
<b>4</b>	<p><b>BP Funcional</b></p> <p>¿Pruebas Correctas?  Si, Continuar con la actividad 6.  No, Continuar con la actividad 5.</p>
<b>5</b>	<p><b>BP Funcional</b></p> <p>Continuar con el PROCESO DE SOLUCIÓN DE DEFECTOS EN PRUEBAS.</p>

<b>6</b>	<b>BP Funcional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar pruebas integrales con Usuarios Finales/ Operaciones Centralizadas.</li> <li>• Se efectúan las pruebas en este ambiente con la participación del Usuario correspondiente (On line/Batch), es decir por la persona que designe el Líder Usuario (Comercial Banca Minorista, BMG o BEI, Fondos Mutuos, etc.) y por la persona que designe el Administrador de Productos (Operaciones Centralizadas).</li> <li>• BP Funcional debe solicitar por correo electrónico al Líder usuario la participación de los usuarios para las pruebas, de no recibir respuesta las pruebas se realizaran en la fecha planificada asumiendo que da conformidad con las evidencias físicas.</li> </ul>
<b>7</b>	<b>BP Funcional</b>	<p>¿Existen errores?</p> <p>Si, Continuar con la actividad 5.</p> <p>No, Continuar con la actividad 8.</p>
<b>8</b>	<b>Líder Usuario/ BP Funcional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Líder Usuario da su conformidad de los documentos de las pruebas test.</li> <li>• El BP Funcional debe adjuntar en la carpeta física los documentos correspondientes a las pruebas y la aprobación refrendado por el Jefe BP, Jefe D&amp;D y el Líder Usuario, para la gestión de la promoción de componentes al entorno de calidad.</li> <li>• El BP Funcional debe adjuntar la documentación correspondiente a esta etapa y registrar las fechas reales en la herramienta de gestión informando la culminación de las pruebas.</li> </ul>
<b>9</b>	<b>BP Gestor</b>	<p>El BP Gestor evalúa si el proyecto o tarea se presento al CNMP.</p> <p>¿Asistió antes al CNMP?</p> <p>Si, Continuar con la actividad 10.</p> <p>No, Continuar con la actividad 14.</p>
<b>10</b>	<b>BP Gestor</b>	<p>Elaborar presentación con resolución de observaciones del Checklist aCNMP, como se indica el documento ORGA.2012.008 COMITÉ DENUEVAS MODALIDADES Y PRODUCTOS - CNMP continua con la actividad 14.</p>
<b>11</b>	<b>Especialista de Implantación</b>	<p>Verifica el cumplimiento de los documentos entregados al BP Funcional.</p>
<b>12</b>	<b>Especialista de Implantación</b>	<p>El especialista de Implantación evalúa si la documentación está completa de acuerdo a los requisitos de la matriz de documentos.</p> <p>¿La documentación es conforme?</p> <p>Si, Continuar con la actividad 13.</p> <p>No, Continuar con la actividad 11.</p>
<b>13</b>	<b>Especialista de Implantación</b>	<p>Da la conformidad para el inicio de las pruebas en calidad</p>
<b>14</b>	<b>BP Funcional</b>	<p>Coordina el pase al ambiente de Calidad</p>
<b>15</b>	<b>Especialista D&amp;D</b>	<p>Se promocionan los componentes auditados en un paquete vía la herramienta SRM. Cuando termina este procedimiento, el SRM</p>

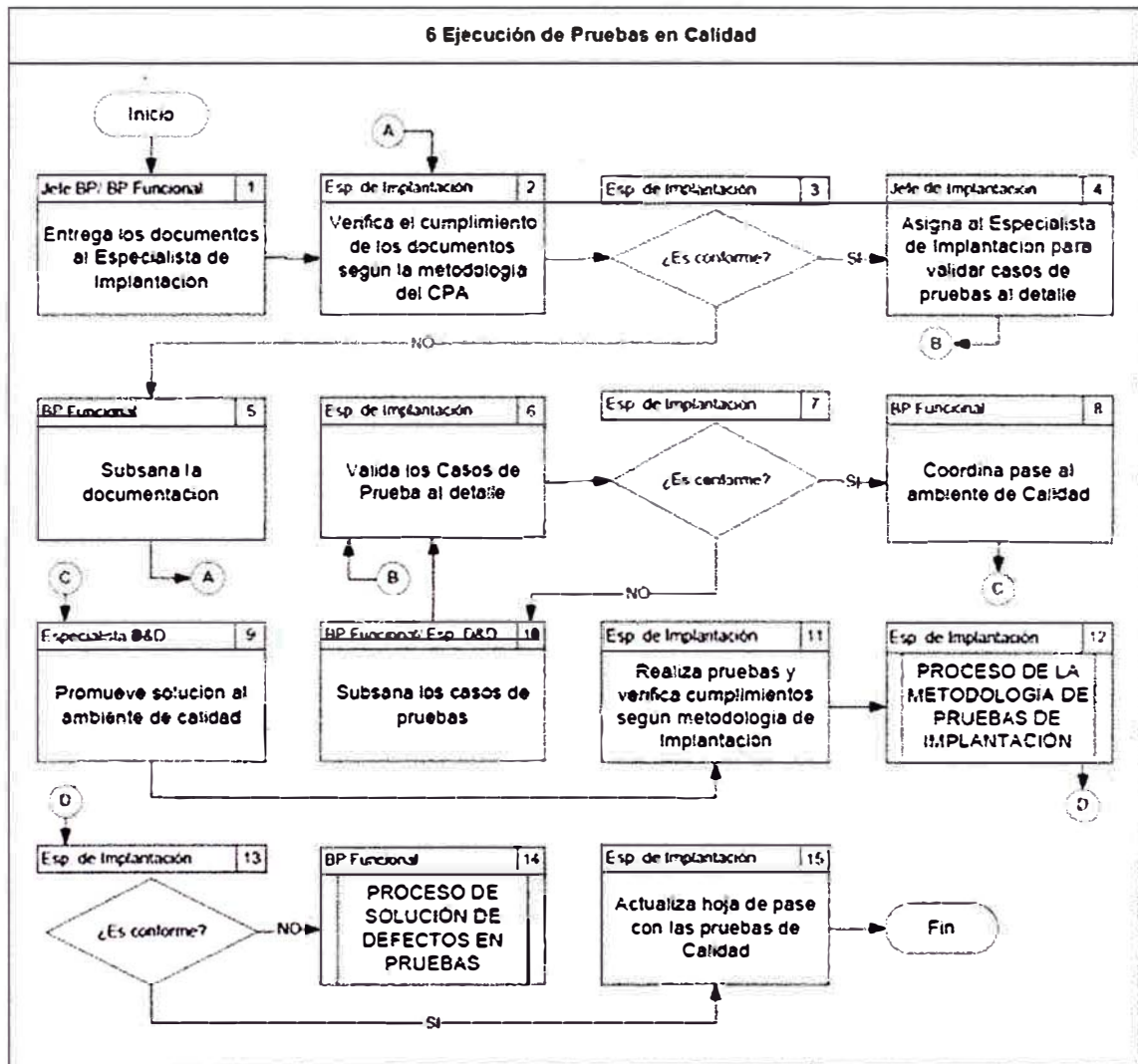


cambia el estatus del entorno a CALIDAD. Posteriormente el analista puede realizar las pruebas de estos módulos en un entorno de CALIDAD. Si hay alguna modificación o corrección de algún módulo se utiliza el comando P/D y la opción D: DEMOTION, aquí se revierte el paquete al ambiente de desarrollo.

Fuente: Banco (2012)

### 3.4.4.7 EJECUCIÓN DE PRUEBAS EN CALIDAD

Figura 3.8 CPA - Ejecución de Pruebas en Calidad



Fuente: Banco (2012)

Tabla 3-10 Actividades Ejecución de Pruebas en Calidad

Nº	Responsable	Actividad
1	Jefe BP /BP Funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe BP verifica los documentos que serán enviados a Implantación para su verificación si hubiera alguna observación informa al BP Funcional.</li> <li>BP Funcional entrega al Especialista de Implantación la documentación requerida para la etapa a Calidad.</li> <li>BP Funcional coordina oportunamente la documentación a presentar en la reunión del Comité Técnico de NMP de la fase de pruebas (continuar con el documento ORGA.2012.008 COMITÉ DE NUEVAS MODALIDADES Y PRODUCTOS – CNMP).</li> </ul>
2	Especialista de Implantación	Verifica el cumplimiento de los documentos según la metodología del CPA.
3	Especialista de Implantación	¿Es Conforme? Si. Continuar con la actividad 4. No. Continuar con la actividad 5.
4	Jefe de Implantación	Asigna al Especialista de Implantación para validar los casos de prueba al detalle. Continúa con la actividad 6.
5	BP Funcional	Subsana la documentación. Continúa con la actividad 2.
6	Especialista de Implantación	Valida los casos de prueba al detalle
7	Especialista de Implantación	¿Es Conforme? Si. Continuar con la actividad 8. No. Continuar con la actividad 10.
8	BP Funcional	Coordina el pase al ambiente de Calidad
9	Especialista D&D	Promueve solución al ambiente de calidad. Continúa con la actividad 11.
10	BP Funcional/ Especialista D&D	Subsana los casos de pruebas. Continúa con la actividad 6.
11	Especialista de Implantación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza y verifica el cumplimiento de las pruebas según la metodología del Equipo de Implantación.</li> <li>En caso se tenga validación del proceso contable, el Especialista de Implantación verifica que el sustento contable de la petición, en caso que se hubieran producido cambios contables por nuevas rstras ó por rstras modificadas producto de la petición en proceso, se encuentren debidamente refrendadas por la Unidad de Contabilidad, o en su defecto si es sólo un proceso correctivo, por el usuario que formuló la solicitud.</li> <li>Esta verificación se aplica mediante el refrendo físico en las pruebas por parte de la Unidad de Contabilidad o el usuario solicitante de la petición, tanto en los documentos que alcance en sus pruebas el Equipo conformado por el D&amp;D y el BP Funcional como en las pruebas que generará el Equipo de Implantación.</li> <li>El equipo de Implantación debe solicitar a la Unidad de</li> </ul>

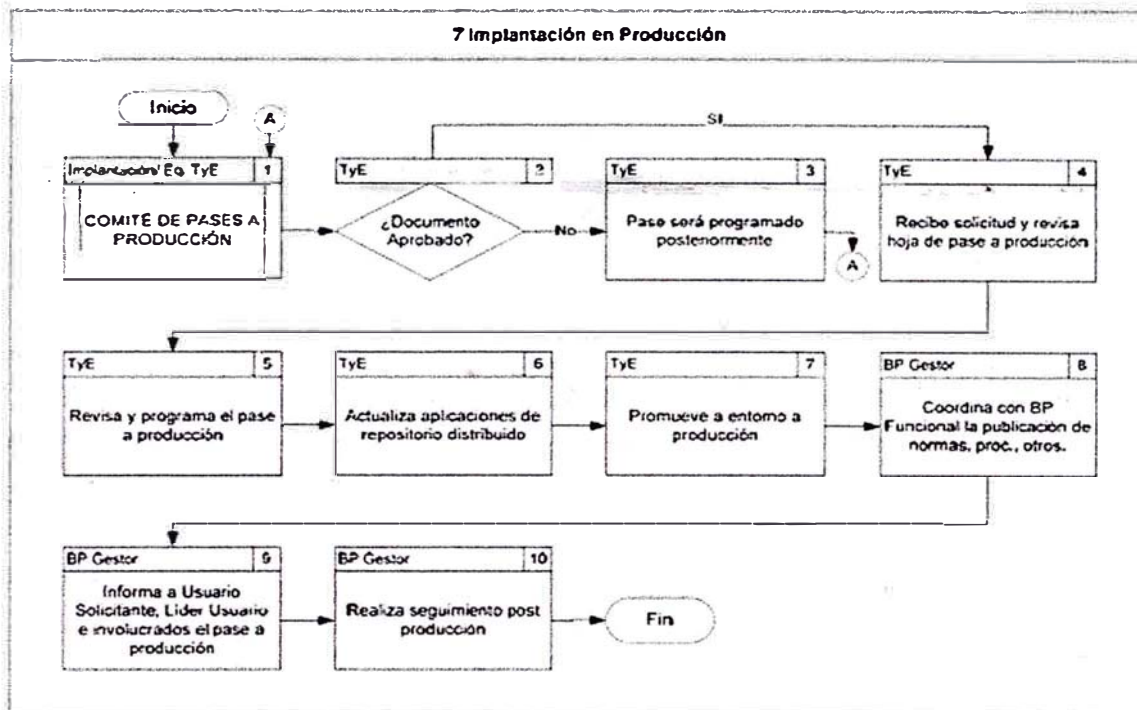
		<p>Contabilidad, la realización de la parametrización contable en el ambiente de producción, en los casos que aplique; para lo cual la Unidad de Contabilidad procede a su conformidad y validación en un plazo no mayor de 24 horas; en cuyo caso el equipo de Implantación procede al pase al entorno de producción en la fecha indicada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso se exceda el plazo, se procede a re-programar su puesta en el entorno de producción bajo responsabilidad Unidad encargada de la parametrización previa solicitada.</li> </ul>
<b>12</b>	Implantación	Ejecuta el documento PROCESO DE LA METODOLOGÍA DE PRUEBAS DE IMPLANTACIÓN.
<b>13</b>	Especialista de Implantación	<p>¿Es Conforme?</p> <p>Si. Continúa con la actividad 15.</p> <p>No. Continúa con la actividad 14.</p>
<b>14</b>	BP Funcional	Realiza el PROCESO DE SOLUCIÓN DE DEFECTOS EN PRUEBAS.
<b>15</b>	Jefe de Implantación/ Especialista de Implantación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiza la hoja de pase con las pruebas de calidad.</li> <li>• Concluidas de forma satisfactoria las pruebas, el Jefe de Implantación aprobará (firmas) el documento P110 "Hoja de Pase", entregando las copias respectivas al BP, D&amp;D y al Equipo de Gestión de Cambios para su gestión de pase a producción.</li> <li>• El Especialista de Implantación debe adjuntar en la carpeta física los documentos correspondientes a las pruebas. Paralelamente debe adjuntar la documentación correspondiente a esta etapa y registrar las fechas reales en la herramienta de gestión informando la culminación de las pruebas.</li> </ul>

Fuente: Banco (2012)



### 3.4.4.8 IMPLANTACIÓN EN PRODUCCIÓN

Figura 3.9 CPA - Implantación en Producción



Fuente: Banco (2012)

Tabla 3-11 Actividades Implantación en Producción

Nº	Responsable	Actividad
1	Equipo de Implantación/ Equipo TyE	Continúa con el documento COMITÉ DE PASES A PRODUCCIÓN.
2	Equipo TyE	¿Documento Aprobado? Si, Continuar con la actividad 4. No, Continuar con la actividad 3.
3	Equipo TyE	Pase será programado posteriormente. Continúa con la actividad 2.
4	Equipo TyE	Recibe solicitud y revisa hoja de pase a producción
5	Equipo TyE	Revisa y programa el pase a producción.
6	Equipo TyE	Actualiza aplicaciones de repositorio distribuido.
7	Equipo TyE	Promueve a entorno de producción.
8	BP Gestor	Coordina con BP Funcional la publicación de normas, procedimientos, guías.
9	BP Gestor	Informa a usuario e involucrados el pase a producción
10	BP Gestor	Realizar el seguimiento post producción.

Fuente: Banco (2012)

### 3.5 PLAN DE TRABAJO ANALISIS FUNCIONAL

Se elaboró el siguiente plan de trabajo para el análisis funcional del proyecto.

Tabla 3-12 Plan de Trabajo

Tarea	Horas	Responsable
<b>Análisis Funcional</b>	<b>93</b>	<b>BP Funcional</b>
Revisar Carpeta Diseño Conceptual	8	BP Funcional
Elaborar los Requisitos Funcionales y No Funcionales	16	BP Funcional
1era Reunión Funcional	6	BP Funcional
Elaborar Modelo Procesos (C105)	12	BP Funcional
Elaborar Casos de Uso (P026)	40	BP Funcional
2da Reunión Funcional	3	BP Funcional
Elaborar Casos de Prueba (C204)	6	BP Funcional
Firma de Aprobación del Diseño Funcional (A990)	1	Líder Usuario
Enviar Carpeta Diseño Funcional a Jefe D&D	1	Jefe BP

Fuente: Banco (2012)

### 3.6 REQUISITOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES

Los requisitos funcionales y no funcionales que se identificaron se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 3-13 Requisitos

Código	Descripción
RF001	El sistema debe de ejecutar el último día del mes el proceso de identificación de Clientes Sensibles, y generar una alerta con la primera tarea por cada cliente sensible.
RF002	El sistema debe de integrarse con el aplicativo de escáner para adjuntar documentos en la tarea de Análisis de Oficina.
RF003	El sistema debe de permitir cerrar, devolver la Tarea.
RF004	El sistema debe de permitir cambiar la fecha de inicio de la tarea.
RF005	El sistema debe de permitir cambiar el responsable de la tarea.
RF006	El sistema debe de contar con un semáforo para las tareas, en base a los días en que se encuentra abierta.
RF007	El sistema debe de cerrar la alerta cuando todas sus tareas se encuentren cerradas.

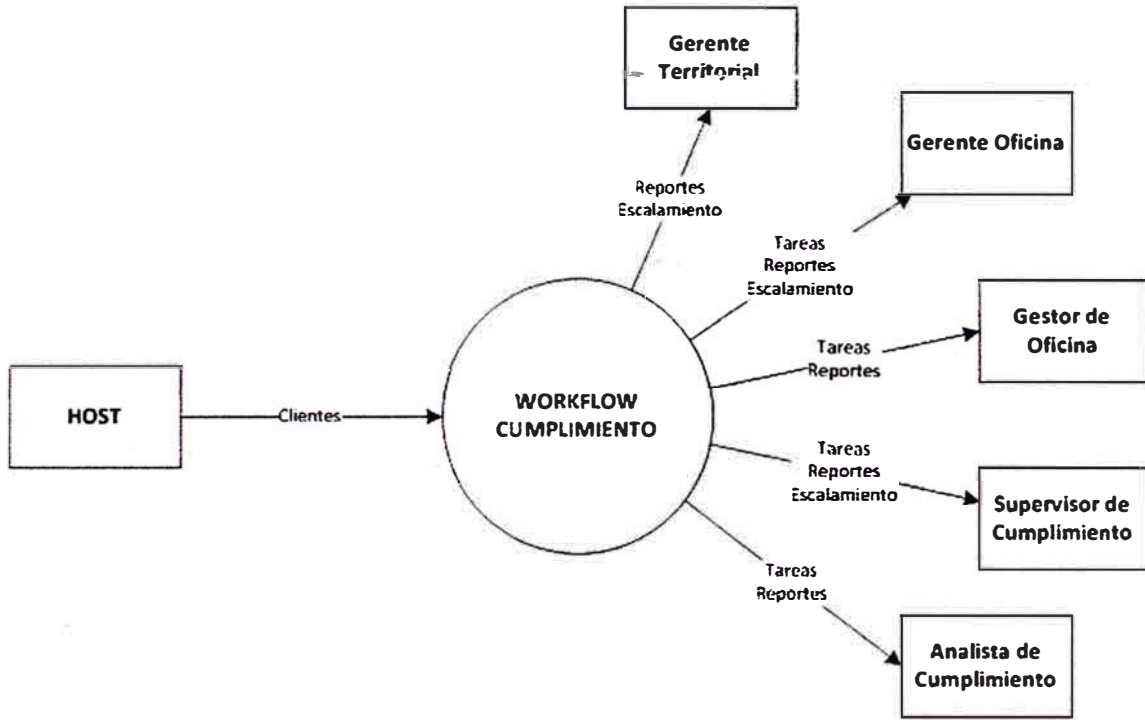
RF008	El sistema debe de enviar correos de escalamiento de las tareas no atendidas después de N días a los responsables. N debe de ser configurable.
RF009	El sistema debe de permitir configurar Workflows.
RF010	El sistema debe de permitir configurar Tareas.
RF011	El sistema debe de permitir configurar tipos de clientes sensibles.
RF012	El sistema debe de permitir configurar documentos.
RF013	El sistema debe de permitir configurar documentos por tipo de documento.
RF014	El sistema debe de permitir configurar los parámetros del sistema.
RF016	El sistema debe de permitir generar reporte de tareas por estado, el cual se genera a 4 niveles: General, por territorio, por oficina, y detallado.
RF017	El sistema debe de permitir generar reporte de tareas por días de Progreso el cual se genera a 4 niveles: General, por territorio, por oficina, y detallado.
RNF001	El sistema debe de estar integrado con el sistema de seguridad del banco.
RNF002	El sistema debe de estar integrado con el Web Seal del banco.
RNF003	El sistema debe de estar acorde a los estándares de diseño
RNF004	El sistema debe permitir mantener en sesión los datos de trabajo hasta que el usuario solicita hacerlos persistentes
RNF005	Uso de mecanismo tipo Excel en los combos de los filtros de las consultas, que permiten seleccionar más de una alternativa. Por defecto se mostrará seleccionada la opción TODO.
RNF006	El sistema debe de permitir la opción de autocompletado para los campos y filtros que por su naturaleza no se pueda usar un combo.
RNF007	El sistema permitirá que para los criterios de búsqueda se deba contemplar que al seleccionar la tecla TAB se irá desplegando el cursor de izquierda a derecha en cada campo. Además cuando se seleccione la tecla ENTER o el botón buscar se realizará la búsqueda.
RNF008	Todos los criterios de búsqueda tendrán una opción de ayuda. Al seleccionar el icono de ayuda el sistema mostrará en un tooltip la descripción del campo.

Fuente: Banco (2012)

### 3.7 MODELO DE PROCESO

#### 3.7.1 DIAGRAMA DE CONTEXTO

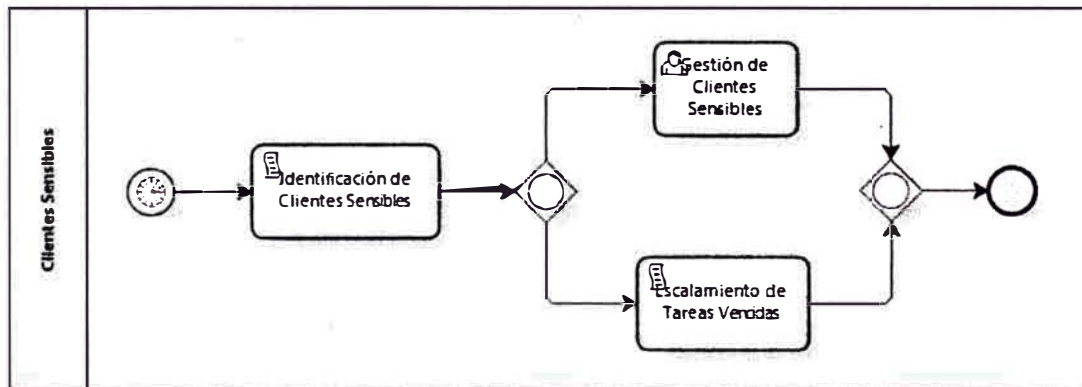
Figura 3.10 Diagrama de Contexto



Fuente: Banco(2012)

#### 3.7.2 PROCESO DE CLIENTES SENSIBLES

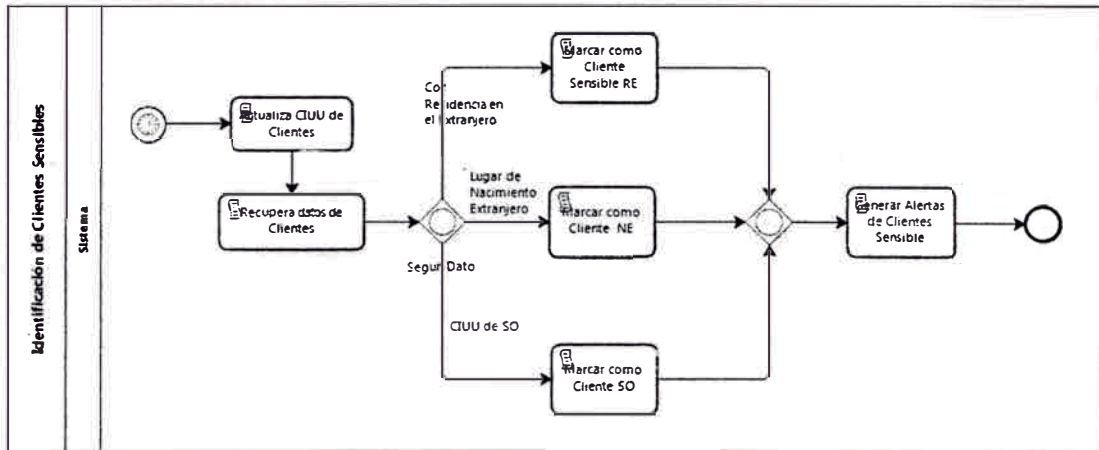
Figura 3.11 Proceso de Clientes Sensibles



Fuente: Banco (2012)

### 3.7.2.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES SENSIBLES

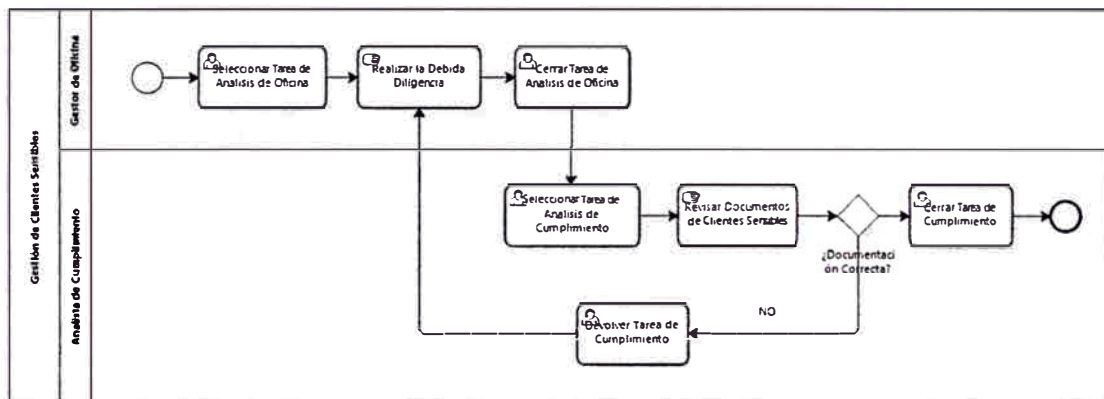
Figura 3.12 Proceso Identificación de Clientes Sensibles



Fuente: Banco (2012)

### 3.7.2.2 GESTIÓN DE CLIENTES SENSIBLES

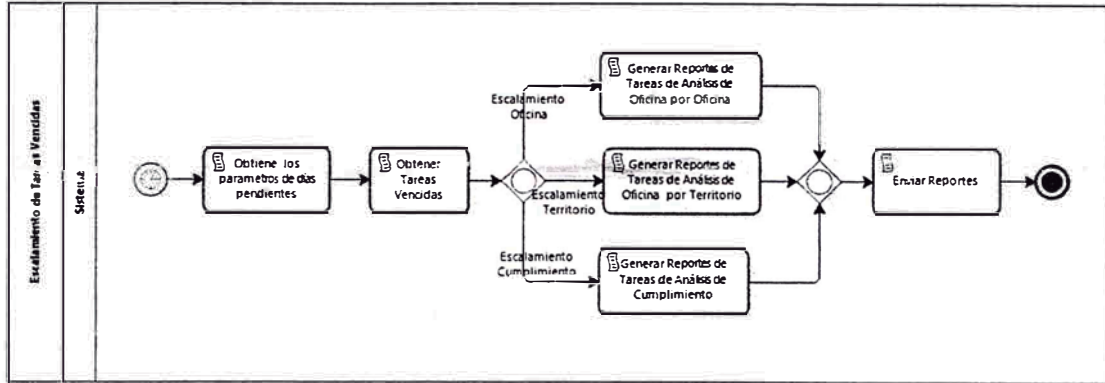
Figura 3.13 Proceso de Gestión de Clientes Sensibles



Fuente: Banco(2012)

### 3.7.2.3 ESCALAMIENTO DE TAREAS VENCIDAS

Figura 3.14 Proceso de Escalamiento



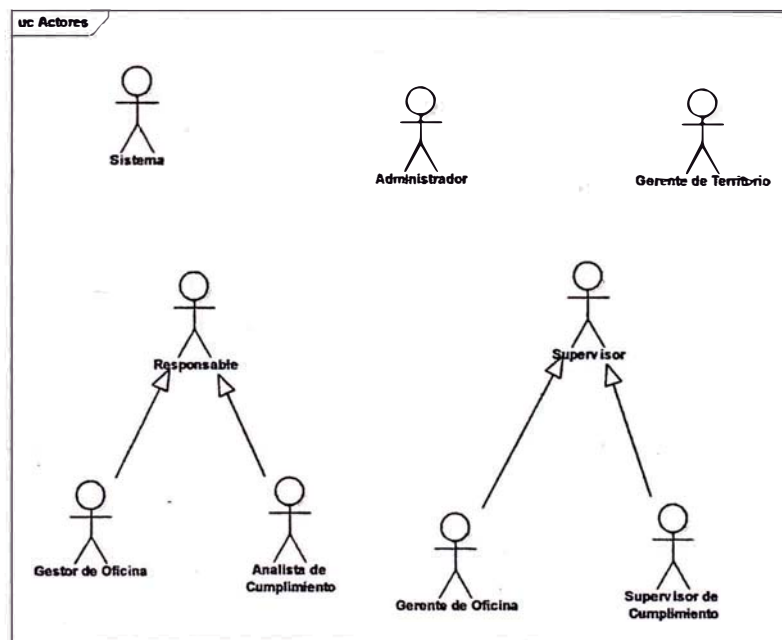
Fuente: Banco (2012)

## 3.8 CASOS DE USO

### 3.8.1 ACTORES

En el Diagrama a continuación se muestra los actores identificados.

Figura 3.15 Actores del Sistema



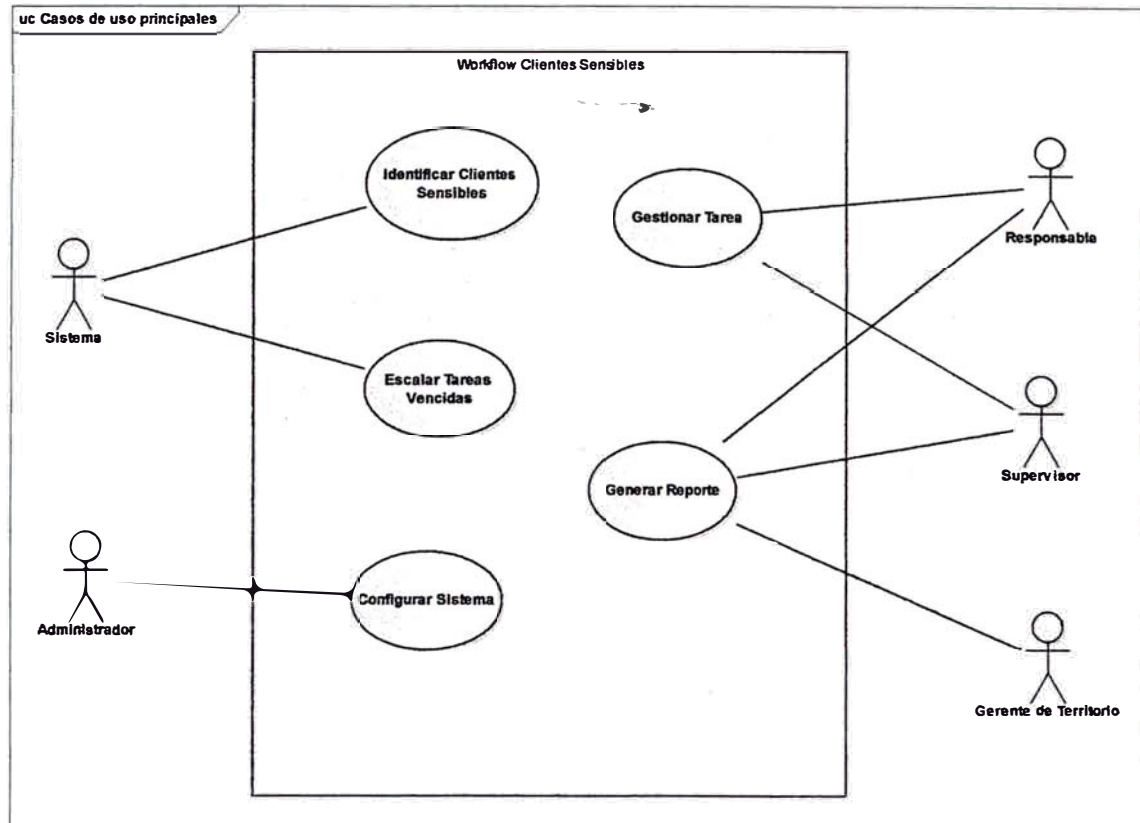
Fuente: Banco (2012)



### 3.8.2 DIAGRAMA DE CASOS DE USO

En el Diagrama de casos de uso desarrollado se muestra a continuación.

Figura 3.16 Casos de Uso



Fuente: Banco(2012)

### 3.8.3 DETALLE DE CASOS DE USO

#### 3.8.3.1 IDENTIFICAR CLIENTES SENSIBLES - CUS001

- **OBJETIVOS**

Identificar y generar alertas de clientes sensibles.

- **INVENTARIO DE ACTORES**

Sistema.

- **PRECONDICIONES**

Se debe de haber realizado lo siguiente:

- ✓ Configuración de CIU de Sujetos Obligados.
- ✓ Configurar frecuencia de ejecución de proceso.

- **ESCENARIO PRIMARIO**

1. El sistema lee el archivo RCD enviado por la SUNAT.
2. El sistema actualiza el CIU de los clientes.
3. El sistema lee todos los clientes activos de la Base de Datos de Clientes.
4. El sistema para cada cliente activo, si el cliente está marcado como Personas Expuestas Políticamente, se le marca como Cliente Sensible y sub-marca PE.
5. El sistema para cada cliente activo, si el cliente está marcado como Empresa de Personas Expuestas Políticamente, se le marca como Cliente Sensible y sub-marca EP.
6. El sistema para cada cliente activo, si el cliente está marcado como Pariente de Personas Expuestas Políticamente, se le marca como Cliente Sensible y sub-marca PP.
7. El sistema para cada cliente activo, si el lugar de su residencia no es Perú (código de país de residencia), se le marca como Cliente Sensible y sub-marca RE.
8. El sistema para cada cliente activo, si su nacionalidad del cliente no es peruana, se le marca como Cliente Sensible y sub-marca NE.
9. El sistema para cada cliente activo, si su código CIU este configurado como Sujeto Obligado, se le marca como Cliente Sensible y sub-marca SO.
10. El sistema obtendrá los datos de los clientes que tengan la marca de Clientes Sensibles, y que no tenga debida diligencia vigente.



11. El sistema para cada cliente sensible obtenido genera una alerta de tipo Cliente Sensible y genera la primera tarea del workflow denominada Análisis de Oficina.

## **REGLAS DE NEGOCIO**

1. El caso de uso se ejecuta con una frecuencia mensual, esta frecuencia debe ser configurable.
2. Un cliente sensible puede tener una o más sub-marcas.
3. La debida diligencia tendrá una vigencia de dos años, este tiempo de vigencia debe de ser configurable.
4. La primera tarea de la alerta de clientes sensibles se le asigna al gestor del cliente.

### **3.8.3.2 GESTIONAR TAREA - CUS002**

- **OBJETIVOS**

Permitir dar seguimiento a las tareas de los Clientes Sensibles y permitir trabajarlas.

- **INVENTARIO DE ACTORES**

Supervisor de Tareas

Responsable de Tareas.

- **PRECONDICIONES**

Se debe de haber realizado lo siguiente:

- ✓ Configuraciones de seguridad.
- ✓ Configuraciones Clientes Sensibles.
- ✓ Se debe de haber generado las alertas de los clientes sensibles (Proceso de Identificación).
- ✓ Los usuarios deben de haberse autenticado en el sistema de forma exitosa.

- ✓ Los usuarios deben tener el perfil configurado para poder acceder a las opciones de la bandeja de tareas.

- **POSTCONDICIONES**

Tarea Gestionada.

- **ESCENARIO PRIMARIO**

1. El usuario accede al sistema de Workflow.
2. El sistema carga la siguiente lista de campos para el formulario de búsqueda, la bandeja de Tareas con las tareas pendientes.
3. El usuario selecciona una tarea.
4. El sistema muestra los datos de la tarea y las opciones correspondientes al perfil.
5. El usuario ingresa a la pestaña Cerrar/Devolver Tarea.
6. El usuario responsable adjunta los documentos, si es una tarea de análisis de oficina.
7. El usuario responsable ingresa observación.
8. El usuario responsable cierra la tarea.
9. El sistema cierra la tarea.
10. Si la tarea es de análisis de oficina, el sistema genera la tarea de análisis de cumplimiento
11. Si la tarea es de análisis de cumplimiento, el sistema la alerta de clientes sensibles.
12. El sistema muestra el mensaje "La Tarea ha sido Cerrada."

- **ESCENARIO ALTERNO: DEVOLVER TAREA**

1. El usuario responsable accede a la pestaña Cerrar/Devolver Tarea.
2. El usuario responsable ingresa observación de la devolución.
3. El usuario responsable selecciona la opción Devolver Tarea.
4. El sistema cierra la tarea de análisis de cumplimiento.
5. El sistema genera una nueva tarea de análisis de oficina.
6. El sistema muestra el mensaje "La Tarea ha sido Devuelta."

- **ESCENARIO ALTERNO: CAMBIAR RESPONSABLE DE TAREA**
  1. El usuario supervisor selecciona una tarea de la bandeja de tareas.
  2. El usuario supervisor selecciona la opción de Cambiar Responsable.
  3. El sistema muestra el formulario de cambio de responsable.
  4. El usuario supervisor selecciona nuevo responsable.
  5. El usuario supervisor selecciona la opción Cambiar.
  6. El sistema cambia de responsable a la tarea.
  7. El sistema actualiza la fecha de inicio de la tarea.
  8. El sistema muestra el mensaje “El Responsable ha sido cambiado.”.
- **ESCENARIO ALTERNO: CAMBIAR FECHA DE INICIO**
  1. El usuario supervisor selecciona una tarea.
  2. El usuario GERO/SUPC elije cambiar vencimiento. Solo está habilitado si está configurado el parámetro “Cambio de Vencimiento” con valor SI (Configuración > Parámetros Especiales).
  3. El usuario GERO/SUPC ingresa la nueva fecha de inicio de tarea.
  4. El sistema calcula la fecha de fin de tarea mediante la fecha de inicio más el valor configurado en el parámetro “duración de la tarea de cumplimiento” o “duración de la tarea de cumplimiento” según corresponda a una tarea de oficina o cumplimiento respectivamente.
  5. El sistema muestra el mensaje “La fecha de inicio de la Tarea ha sido cambiada.”
- **ESCENARIO ALTERNO: BUSCAR POR CAMPO**
  1. El usuario selecciona el nombre del campo como criterio de búsqueda.
  2. El usuario ingresa el valor del campo seleccionado.
  3. El usuario selecciona el botón buscar.
  4. El sistema mostrara todas las tareas que coincida con el criterio seleccionados. Si no encuentra se muestra el mensaje: “No se ha encontrado tareas con el criterio seleccionado.”

- **ESCENARIO ALTERNO: BUSCAR POR OPCIONES AVANZADAS**

1. El usuario selecciona la opción de búsqueda avanzada.
2. El sistema muestra el formulario de búsqueda avanzada, e ingresa una fila de criterio.
3. El usuario selecciona campo.
4. El usuario selecciona operación.
5. El usuario ingresa valor para el criterio de búsqueda.
6. Si el usuario quiere ingresar nueva opción, selecciona condición (AND u OR).
7. El sistema añade una fila de criterio.
8. El sistema repite paso 3.
9. El usuario repite paso 4, 5 y 6.
10. El usuario repite los pasos 7 y 10 hasta ingresar todos los criterios que desee pertinente.
11. El usuario selecciona la opción buscar.
12. El sistema mostrara todas las tareas que coincida con los criterios. Sino encuentra coincidencia con los criterios solicitado se muestra el mensaje: "No se ha encontrado tareas con los criterios seleccionados."

- **ESCENARIO ALTERNO: ORDENAR TAREAS**

1. El usuario presiona el título de un campo de la bandeja de tareas.
2. Si la bandeja no ha estado ordenada por el campo, el sistema ordena las tareas de la bandeja de tareas con los valores del campo de forma descendente.
3. Si la bandeja ha estado ordenada por el campo, el sistema ordena la tarea de la bandeja de tareas con los valores del campo de forma ascendente.

- **REGLAS DE NEGOCIO**

1. El gestor de oficina solo debe tener acceso a las tareas de Análisis de Oficina de su responsabilidad.
2. El gerente de oficina solo debe tener acceso a las tareas de Análisis de Oficina de su oficina.
3. El analista de cumplimiento solo debe de tener acceso a las tareas de Análisis de Cumplimiento de su responsabilidad.
4. El supervisor de cumplimiento solo debe tener acceso a las tareas de Análisis de Cumplimiento.
5. El semáforo se calculara en base a los días en progreso, debe de ser configurable.
6. Las tareas de análisis de oficina debe de contar con la opción de adjuntar documento.
7. Las tareas de análisis de cumplimiento debe de visualizar los documentos adjuntados en la tarea de análisis de oficina.
8. Los responsables deben de tener la opción de ingresar una observación y cerrar tarea.
9. El analista de cumplimiento tiene la opción de devolver tarea.
10. El gestor de oficina podrá cerrar tarea de análisis de cumplimiento.
11. Las tareas se podrá cerrar con una marca de error en el proceso de identificación.
12. Las tareas de Análisis de Cumplimiento tendrán un cierre automático que dependerá de los días de creada la tarea, este debe de ser configurable.
13. Si el cliente sensible tiene más de una sub-marca y estas tienen documentos iguales, solo se debe de solicitar una.
14. Se debe de contar con la opción de adjuntar los documentos en bloque con el escáner o manualmente.

### **3.8.3.3 ESCALAR TAREAS VENCIDAS - CUS003**

- **OBJETIVOS**

Permitir el escalamiento automático de las tareas vencidas a través de envíos de correos.

- **INVENTARIO DE ACTORES**

Sistema

- **PRECONDICIONES**

Se debe de haber realizado lo siguiente:

- ✓ Configuración de frecuencia del proceso.
- ✓ Configuración de días de vencido por los escalamiento.

- **POSTCONDICIONES**

Correo(s) de escalamiento enviado.

- **ESCENARIO PRIMARIO**

1. El sistema agrupa por oficina las tareas de análisis de oficina vencidas con más una cantidad de días para escalamiento a Gerente de oficina configurada.
2. El sistema por cada una oficina con tareas pendientes genera un reporte.
3. El sistema envía los reportes a los gerentes de oficina correspondientes.

- **ESCENARIO ALTERNO: ESCALAR A GERENTE DE TERRITORIO**

1. El sistema agrupa por territorio las tareas de análisis de oficina vencidas con más una cantidad de días para escalamiento a Gerente de Territorio configurada.
2. El sistema por cada oficina con tareas pendientes genera un reporte.
3. El sistema envía los reportes a los gerentes de territorio correspondientes.

- **ESCENARIO ALTERNO: ESCALAR A SUPERVISOR DE CUMPLIMIENTO**

1. El sistema obtiene las tareas de análisis de cumplimiento vencidas con más una cantidad de días para escalamiento a Supervisor de Cumplimiento.
2. El sistema con las tareas pendientes genera un reporte.
3. El sistema envía los reportes al supervisor de cumplimiento.

- **REGLAS DE NEGOCIO**

1. El caso de uso se ejecuta con una frecuencia semanal, esta frecuencia debe ser configurable.

#### **3.8.3.4 GENERAR REPORTE - CUS004**

- **OBJETIVOS**

Mostrar información relevante para la toma de decisiones

- **INVENTARIO DE ACTORES**

- ✓ Gerente de oficina
- ✓ Gestor de oficina
- ✓ Analista Cumplimiento
- ✓ Gerente Territorial
- ✓ Supervisor de Cumplimiento

- **PRECONDICIONES**

Se debe de haber realizado lo siguiente:

Configuraciones de seguridad

Configuraciones de alerta

- **POSTCONDICIONES**

Reporte generado.



- **ESCENARIO PRIMARIO**

1. El Usuario ingresa a la Opción Reportes.
2. El sistema muestra el formulario de criterios de búsqueda.
3. El usuario ingresa criterios de búsqueda.
4. El usuario selecciona reporte por estados.
5. El usuario selecciona la opción Buscar.
6. El sistema muestra el reporte de nivel consolidado, según los criterios seleccionados.
7. El sistema habilita la opción de exportar, imprimir y detallar reporte (Nivel territorio).
8. El usuario seleccionan la opción de detalle del reporte.
9. El sistema muestra el reporte de nivel Territorio, según los criterios seleccionados.
10. El sistema habilita la opción de exportar, imprimir y detallar reporte (Nivel oficina).
11. El usuario seleccionan la opción de detalle del reporte.
12. El sistema muestra el reporte de nivel Oficina, según los criterios seleccionados.
13. El sistema habilita la opción de exportar, imprimir y detallar reporte (Nivel detalle).
14. El usuario seleccionan la opción de detalle del reporte.
15. El sistema muestra el reporte de nivel Detalle, según los criterios seleccionados.
16. El sistema habilita la opción de exportar e imprimir.

- **ESCENARIO ALTERNO: GENERAR REPORTE DIAS GENERADO**

1. El Usuario ingresa a la Opción Reportes.
2. El sistema muestra el formulario de criterios de búsqueda.
3. El usuario ingresa criterios de búsqueda.
4. El usuario selecciona reporte por días generado.
5. El usuario selecciona la opción Buscar.

6. El sistema muestra el reporte de nivel consolidado, según los criterios seleccionados.
7. El sistema habilita la opción de exportar, imprimir y detallar reporte (Nivel territorio).
8. El usuario seleccionan la opción de detalle del reporte.
9. El sistema muestra el reporte de nivel Territorio, según los criterios seleccionados.
10. El sistema habilita la opción de exportar, imprimir y detallar reporte (Nivel oficina).
11. El usuario seleccionan la opción de detalle del reporte.
12. El sistema muestra el reporte de nivel Oficina, según los criterios seleccionados.
13. El sistema habilita la opción de exportar, imprimir y detallar reporte (Nivel detalle).
14. El usuario seleccionan la opción de detalle del reporte.
15. El sistema muestra el reporte de nivel Detalle, según los criterios seleccionados.
16. El sistema habilita la opción de exportar e imprimir.

- **REGLAS DE NEGOCIO**

1. El gestor de oficina solo se le generara el reporte en base a las tareas de Análisis de Oficina de su responsabilidad.
2. El gerente de oficina solo se le generara el reporte en base a las tareas Análisis de Oficina de su oficina.
3. El analista de cumplimiento solo se le generara el reporte en base a las tareas de Análisis de Cumplimiento de su responsabilidad y las tareas de Análisis de Oficina relacionadas.
4. El supervisor de cumplimiento se le generara el reporte de todas las tareas de Análisis de Cumplimiento y Análisis de oficina.

### 3.9 CASOS DE PRUEBA

Tabla 3-14 Casos de Pruebas

Código Caso	Caso	Prioridad	Código Condición	Condición y Datos de Entrada
C 001	Identificar Clientes Sensibles.	Alta	D 001 1	Clientes Históricos. Carga Inicial del Sistema.
		Alta	D 001 2	Clientes nuevos.
C 002	Generar Alertas de Clientes Sensibles	Alta	D 002 1	Generar Alerta de Clientes Sensibles
		Alta	D 002 2	Generar Alerta de Clientes Sensibles vencida su debida diligencia.
C 003	Acceder a la Bandeja de Tareas	Media	D 003 1	Acceder a la Bandeja de Tareas con usuario con rol GERO.
		Media	D 003 2	Acceder a la Bandeja de Tareas con usuario con rol GESO.
		Media	D 003 3	Acceder a la Bandeja de Tareas con usuario con rol SUPAC.
		Media	D 003 4	Acceder a la Bandeja de Tareas con usuario con rol AC.
C 004	Realizar Búsqueda de Tareas	Media	D 004 1	Realizar la búsqueda de tareas con usuario con rol GERO, utilizando los filtros.
		Media	D 004 2	Realizar la búsqueda de tareas con usuario con rol GESO, utilizando los filtros.
		Media	D 004 3	Realizar la búsqueda de tareas con usuario con rol SUPAC, utilizando los filtros.
		Media	D 004 4	Realizar la búsqueda de tareas con usuario con rol AC, utilizando los filtros.
C 005	Acceder a Tarea de Análisis de Oficina	Alta	D 005 1	Acceder a una tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles con usuario con rol GERO.
		Alta	D 005 2	Acceder a una tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles con usuario con rol GESO.
		Alta	D 005 3	Acceder a una tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles con usuario con rol SUPAC.
		Alta	D 005 4	Acceder a una tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles con usuario con rol AC.
C 006	Acceder a Tarea de Análisis de Cumplimiento	Alta	D 006 1	Acceder a una tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles con usuario con rol SUPAC.
		Alta	D 006 2	Acceder a una tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles con usuario con rol AC.
C 007	Cambiar Responsable de Tarea	Alta	D 007 1	Cambiar Responsable de Tarea de Análisis de Oficina de Clientes Sensibles, con usuario con rol GERO.
		Alta	D 007 2	Cambiar Responsable de Tarea de Análisis de Cumplimiento de Clientes Sensibles, con usuario con rol SUPAC.
C 008	Cambiar Vencimiento de Tarea	Alta	D 008 1	Cambiar Vencimiento de Tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GERO.

		Alta	D 008 2	Cambiar Vencimiento de Tarea de Análisis de Cumplimiento Clientes Sensibles, con usuario con rol SUPAC.
C 009	Descargar Plantilla(s) de Tarea	Alta	D 009 1	Descargar Todas las Plantillas de Tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GESO.
		Alta	D 009 2	Descargar Manualmente Plantilla(s) de Tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GESO.
C 010	Adjuntar Documento(s)	Alta	D 010 1	Adjuntar Documento(s) de Tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GESO.
		Alta	D 010 2	Adjuntar Documento(s) por Escáner de Tarea de Análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GESO.
C 011	Eliminar Documento(s)	Alta	D 011 1	Eliminar Documento(s) de tarea de análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GESO.
C 012	Cerrar Tarea	Alta	D 012 1	Cerrar tarea de análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GESO, con documentos obligatorios adjuntos.
		Alta	D 012 2	Cerrar tarea de análisis de Cumplimiento Clientes Sensibles, con usuario con rol AC, con documentos obligatorios adjuntos.
		Alta	D 012 3	Cerrar tarea de análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GESO, sin documentos obligatorios adjuntos.
		Alta	D 012 4	Cerrar tarea de análisis de Cumplimiento Clientes Sensibles, con usuario con rol AC, sin documentos obligatorios adjuntos.
		Alta	D 012 5	Cerrar tarea de análisis de Oficina Clientes Sensibles, con usuario con rol GESO, marcada como no corresponde a Cliente Sensible.
C 013	Devolver Tarea	Alta	D 013 1	Devolver tarea de análisis de cumplimiento Clientes Sensibles, con usuario con rol AC.
C 014	Escalar Tarea	Baja	D 014 1	Escalar Tareas de Análisis de Oficina Clientes Sensibles Vencidas nivel Gerente de Oficina.
		Baja	D 014 2	Escalar Tareas de Análisis de Oficina Clientes Sensibles Vencidas nivel a Gerente de Territorio.
		Baja	D 014 2	Escalar Tareas de Análisis de Cumplimiento Clientes Sensibles Vencidas nivel Gerente de Cumplimiento.
C 015	Generar Reporte	Media	D 015 1	Acceder a la opción de Reportes
		Media	D 015 2	Generar reporte de tareas por estado
		Media	D 015 10	Generar reporte de tareas por días en progreso
C 016	Configurar Tarea	Baja	D 016 1	Acceder a la opción Configuración de Tarea.
		Baja	D 016 2	Ingresar Nueva Tarea.
		Baja	D 016 3	Buscar Tarea
		Baja	D 016 4	Modificar Tarea

		Baja	D 016 5	Eliminar Tarea
C 017	Configurar Workflow	Baja	D 017 1	Acceder a la opción Configuración de Workflow.
		Baja	D 017 2	Ingresar nuevo Workflow
		Baja	D 017 3	Buscar Workflow
		Baja	D 017 4	Modificar Workflow
		Baja	D 017 5	Eliminar Workflow.
C 018	Configurar Tipo de Cliente Sensible	Baja	D 018 1	Acceder a la opción de configurar tipo de cliente sensible.
		Baja	D 018 2	Crea Nuevo Tipo de Cliente Sensible.
		Baja	D 018 3	Modificar Tipo de Cliente Sensible.
		Baja	D 018 4	Eliminar Tipo de Cliente Sensible.
C 019	Configurar Documento del Cliente Sensible	Baja	D 019 1	Acceder a la opción de configurar Documento de cliente sensible.
		Baja	D 019 2	Crea Nuevo Documento de Cliente Sensible.
		Baja	D 019 3	Buscar Documento de Cliente Sensible.
		Baja	D 019 4	Modificar Documento de Cliente Sensible.
		Baja	D 019 5	Eliminar Documento de Cliente Sensible.
C 020	Configurar Documento x Tipo Cliente Sensible	Baja	D 020 1	Acceder a la opción de configurar Documento X Tipo cliente sensible.
		Baja	D 020 2	Crea Nuevo Documento X Tipo de Cliente Sensible.
		Baja	D 020 3	Buscar Documento X tipo cliente sensible.
		Baja	D 020 4	Modificar Documento x Tipo de Cliente Sensible.
		Baja	D 020 5	Eliminar Documento x Tipo de Cliente Sensible.
C 021	Mantenimiento Parámetros	Baja	D 021 1	Acceder a la opción de Mantenimiento Parámetros.
		Baja	D 021 2	Crear Nuevo Parámetro
		Baja	D 021 3	Buscar Parámetro
		Baja	D 021 4	Modificar Parámetro.
		Baja	D 021 5	Eliminar Parámetro.
C 022	Mantenimiento Feriado	Baja	D 022 1	Acceder a la opción de Mantenimiento Feriados
		Baja	D 022 2	Crear Nuevo feriado
		Baja	D 022 3	Buscar Feriado
		Baja	D 022 4	Modificar feriado.
		Baja	D 022 5	Eliminar feriado.
C 023	Mantenimiento Documento de Ayuda	Baja	D 023 1	Acceder a la opción de Mantenimiento Documento de Ayuda
		Baja	D 023 2	Crear Nuevo Documento de Ayuda
		Baja	D 023 3	Buscar Documento de Ayuda
		Baja	D 023 4	Modificar Documento de Ayuda
		Baja	D 023 5	Eliminar Documento de Ayuda
C 024	Documentos de Ayuda	Baja	D 024 1	Acceder a la opción de Documentos de Ayuda
		Baja	D 024 2	Buscar Documento de Ayuda
		Baja	D 024 3	Descargar documento de Ayuda

Fuente: Banco (2012)

## **4 CAPÍTULO IV: ANÁLISIS BENEFICIO – COSTO**

### **4.1 SELECCION DE CRITERIOS DE EVALUACION DE LA SOLUCION**

La implementación del requerimiento de cumplimiento tiene importancia, pues pertenece a una exigencia de la SBS, la cual podría sancionar al banco y afectar a la imagen del banco.

El control de clientes sensibles es un proceso que no genera valor al banco, por lo que los criterios para evaluar la solución deben de estar alineados a los objetivos del proyecto los cuales buscan cumplir con lo estipulado por la SBS.

#### **4.1.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES SENSIBLES**

Se evalúa la identificación de clientes sensibles para ello vamos a obtener las cantidades de clientes sensibles y las cantidades de clientes sensibles identificados erróneamente.

#### **4.1.2 DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES SENSIBLES**

Se evalúa el trabajo de los gestores de oficina en la realización de la debida diligencia a los clientes sensibles, para ellos vamos a obtener la cantidad de alertas pendientes y las cantidades de alertas atendidas en cada mes.



## 4.2 INFORMACIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente el monitoreo de los clientes sensibles no se realiza completamente, porque sólo se tiene identificado un porcentaje del total de los clientes sensibles.

Los tipos de clientes sensibles identificados son:

- ✓ Personas Expuestas Políticamente (PEP).
- ✓ Clientes de empresas PEP.
- ✓ Clientes Parientes PEP.

Por su naturaleza estos tipos de clientes completan y firman los documentos *Registro de clientes políticamente expuestos*, *Declaración Jurada de Parientes PEP* o *Declaración Jurada Empresas Relacionadas PEP*, por lo que estos clientes se encuentran identificados.

## 4.3 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 4-1 Costo de Implementación

Fase de Proyecto	Costo
Análisis Conceptual	13,800.00
Análisis Funcional	27,900.00
Diseño Técnico	16,800.00
Construcción de la Solución	106,500.00
Ejecución de Pruebas Test	9,600.00
Ejecución de Pruebas de Calidad	7,200.00
Implantación en Producción	2,400.00
<b>Total</b>	<b>184,200.00</b>

Fuente: Elaboración Propia.



## 4.4 RESULTADOS DE LA SOLUCIÓN PLANTEADA

### 4.4.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES SENSIBLES

Las oficinas tomadas como piloto para el sistema de Workflow de Clientes Sensibles arrojaron en la carga inicial el resultado que se muestra en la tabla 4.2.

Tabla 4-2 Identificación de Clientes Sensibles - Piloto

Tipo de Clientes Sensibles	Carga Inicial	
	Identificados	Erróneos
Personas Expuestas Políticamente	57	0
Clientes de empresas PEP	13	0
Clientes Parientes PEP	12	0
Clientes Residentes Extranjeros	1	0
Clientes Extranjeros	2	0
Sujetos Obligados	97	42
Fideicomisos.	0	0
Sociedades no domiciliadas.	0	0
Servicios de corresponsalía o agenciamiento con empresas extranjeras.	0	0
Clientes que reciben transferencias desde países no cooperantes.	0	0
Noticias.	0	0

Fuente: Banco (2012)

Los clientes sensibles identificados erróneamente corresponden a los de tipo de sujetos obligados, que es lo que se esperaba pues la identificación está basada en el código CIUU, que no es muy precisa.

### 4.4.2 DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES SENSIBLES

Las oficinas tomadas como piloto para el sistema de Workflow de Clientes Sensibles arrojaron en los primeros meses el resultado que se muestra en la tabla 4.3.

Tabla 4-3 Gestión de Tareas - Piloto

Tipo de Clientes Sensibles	1er Mes		2do Mes		3er Mes	
	Pend	Aten	Pend	Aten	Pend	Aten
Personas Expuestas Políticamente	57	14	43	16	27	27
Clientes de empresas PEP	13	7	6	4	2	2
Clientes Parientes PEP	12	4	8	3	5	5
Clientes Residentes Extranjeros	1	0	1	1	0	0
Clientes Extranjeros	2	2	0	0	0	0
Sujetos Obligados	55	27	28	21	7	7
Fideicomisos.	0	0	0	0	0	0
Sociedades no domiciliadas.	0	0	0	0	0	0
Servicios de corresponsalía o agenciamiento con empresas extranjeras.	0	0	0	0	0	0
Clientes que reciben transferencias desde países no cooperantes.	0	0	0	0	0	0
Noticias.	0	0	0	0	0	0

Fuente: Banco (2013)

Se estimó que en los primeros 3 meses se atiendan los clientes sensibles de la carga inicial. La tabla nos muestra el avance que se está teniendo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- ✓ La definición del proceso de clientes sensibles ha ayudado a la identificación de las necesidades de los usuarios.
- ✓ La implementación del Sistema de Workflow para Clientes Sensibles, permite cumplir con la resolución SBS 838-2008 relacionado a clientes sensibles a realizar operaciones de lavado de activos y/o de financiamiento del terrorismo.
- ✓ No es muy frecuente que un nuevo cliente pueda ser cliente sensible, por lo que el mayor esfuerzo se va a dar para la carga inicial y cada vez que la vigencia de la debida diligencia termine.
- ✓ La implementación de opciones como el adjuntar documentos masivamente, descargar todas las plantillas, así como de documentos de ayuda, han sido de gran aporte para la agilización de las tareas de análisis de oficina.
- ✓ El incumplimiento de las normas de la SBS es sancionable, lo cual aparte de la sanción afecta a la imagen del banco.
- ✓ El promedio del tiempo que el gestor de oficina utiliza para cerrar una tarea ha sido reducida en el transcurso de los 3 meses de piloto, de 5 minutos a 2 minutos por tarea. Este tiempo ganado ha sido invertido en actividades que generan valor para el banco.

- ✓ El 80% de las incidencias reportadas por las oficinas han sido por motivos de configuración, el 20% han sido por consultas sobre la utilización, no habiéndose reportado incidencias por error del sistema.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Los procesos de cumplimiento no generan ingresos para el banco, por ende se debe controlar las tareas a nivel de avance pues el proceso no debe tomar mucho tiempo.
- ✓ Hay otros procesos de cumplimiento que su forma de trabajo es similar, por lo que es necesario tener un sistema que sea adaptable a nuevos Workflows.
- ✓ La regla para la identificación de clientes sensibles del tipo sujeto obligado depende del código CIU, por lo que hay que tener que definir bien los CIU's a considerarse.

## GLOSARIO

**ARQUITECTO GD:** Es el responsable de establecer los lineamientos para el desarrollo de proyectos, preside las reuniones funcional y técnica, en conjunto con expertos GD analizan e identifican oportunidades de mejora al diseño solución de proyectos complejos, teniendo como resultado el Documento Único de Recomendaciones (DUR) para el control y cumplimiento de las acciones tomadas por parte del BP Gestor, BP funcional y el Especialista D&D.

**BANCO:** El banco es una entidad de derecho privado, autorizada a operar por la SBS

**BP FUNCIONAL:** Persona a cargo de elaborar el análisis funcional y de tomar acciones correctivas en el casos de los proyectos o tareas complejas, además participará en la Reunión Funcional, Reunión Técnica y Comité Técnico de Arquitectura, si es necesario, en coordinación con el BP Gestor y el Especialista D&D. Así mismo, participará en el seguimiento y solución de las incidencias.

**BP GESTOR:** Persona a cargo de elaborar el análisis conceptual en coordinación con el Líder Usuario sobre los requerimientos definidos; así también de la coordinación entre las áreas participantes durante las diversas fases del ciclo productivo de aplicaciones y del seguimiento y gestión de los proyectos y tareas para el cumplimiento de los requerimientos solicitados, tal como es detallado por cada etapa del CPA.

**CLIENTE:** La persona natural y jurídica con la que se establece o mantiene relaciones comerciales para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto.

**CLIENTE SENSIBLE:** Cliente que se consideran podría ser sensible a operaciones de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo.

**COMITÉ DE NUEVAS MODALIDADES Y PRODUCTOS:** Es el equipo de trabajo multidisciplinario conformado por representantes de las diferentes unidades y/o sub unidades del Banco, que evalúan la factibilidad técnica/económica, impactos y recursos de los proyectos.

**COMITÉ DE PASES A PRODUCCIÓN:** Es el Comité semanal (día jueves) presidido por el Jefe de Gestión de Cambios TyE, realizado para: aprobar los requerimientos anunciados para el pase a producción, regularizar las solicitudes de pases a producción por emergencia, revisar el cronograma semanal de pases a producción y planes de instalación, revisar los indicadores correspondientes a la semana.

**COMITÉ DE PROYECTOS Y REQUERIMIENTOS (TyE):** Es la Reunión de Unidades que preside TyE y se realiza en la etapa de Diseño Técnico, para evaluar desde el enfoque de infraestructura técnica los proyectos y tareas.

**COMITÉ EJECUTIVO DE ARQUITECTURA:** Es la Reunión de Gerentes de Medios que se realiza para aprobar cuando el CTA no ha concluido en un acuerdo común de diseño de arquitectura entre los arquitectos participantes o para aprobar y difundir los lineamientos y estándares definidos por el CTA o resolver las dudas o desacuerdos del CTA.

**COMITÉ GLOBAL DE NUEVOS PRODUCTOS (CGNP):** Es el órgano corporativo del Grupo BBVA, el cual deberá ser informado de los nuevos productos aprobados en cada país, siendo el caso de Perú a través del Comité Ejecutivo de Proyectos, con la finalidad de realizar un seguimiento a esta gestión. La información remitida al CGNP incluye la Solicitud de Atención, el Diseño Conceptual validado y firmado por el Comité Técnico de proyectos y por el Comité Ejecutivo de Proyectos. Los documentos serán enviados por la Secretaría del Comité Ejecutivo de Proyectos, una vez lograda la aprobación del nuevo producto.

**COMITÉ TÉCNICO DE ARQUITECTURA - (CTA):** Es la Reunión de Unidades de Medios que preside el Arquitecto de TyE y se realiza antes de



finalizar el Diseño Técnico del CPA. El Comité Técnico de Arquitectura está conformado por los evaluadores: Arquitecto TyE, Arquitecto GD y Arquitecto de Seguridad en el cual deberán evaluar la documentación técnica del proyecto.

**ESPECIALISTA DISEÑO & DESARROLLO (D&D):** Persona a cargo del diseño técnico y construcción de la solución informática que cubra las necesidades del usuario, brinda apoyo post implementación a los aplicativos. Como parte de su función apoya al BP Funcional en la elaboración del análisis funcional, elabora el diseño técnico, realiza el estudio de viabilidad del modelo de solución, coordina y valida los entregables con las fábricas para su construcción y realiza las pruebas integrales de la solución.

**FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO:** El financiamiento del terrorismo involucra la solicitud, la recolección, o el suministro de fondos u otros bienes con la intención de que sean utilizados para apoyar al terrorismo, actos terroristas u organizaciones terroristas.

**GERENTE DE ÁREA:** Ejecutivo que aprueba / modifica la Línea Base; resuelve los conflictos entre sus unidades y nombra al Líder Usuario.

**HERRAMIENTA DE GESTIÓN:** Herramienta de Software utilizada para el registro y control de fechas en las peticiones.

**HERRAMIENTA DE PROYECTOS:** Herramienta de Software utilizada para el registro de las Solicitudes de Atención, Control de Proyectos y Tareas en la Unidad de Gestión de la Demanda. Su uso es obligatorio. Actualmente se usa el SIGD.

**JEFE D&D:** es el encargado de administrar y gestionar para su desarrollo informático los requerimientos del Jefe de Equipo Business Partner planificando y coordinando su desarrollo, pruebas e implementación de acuerdo a la metodología del "Ciclo Productivo de Aplicaciones".

**JEFE BP:** Es el encargado de administrar y gestionar los requerimientos conceptuales, funcionales, pruebas y el seguimiento de los mismos hasta la implementación en producción, planificando las actividades, tiempos y recursos de acuerdo a la metodología del “Ciclo Productivo de Aplicaciones”.

**NO LÍNEA BASE:** Lista de requerimientos de mantenimiento correctivos solicitados por el Jefe BP.

**NUEVO PRODUCTO:** Es el bien o servicio que incorpore un riesgo que no haya sido identificado, valorado y controlado adecuadamente por la organización, o que habiéndolo sido, sea oportuno reconsiderar debido a cambios sucedidos en el entorno interno y/o externo (sistemas, mercados, regulaciones, etc.). Son también nuevos productos, los que requieran de un modelo de valoración y medición del riesgo a medida, así como todos aquellos que puedan representar contingencias operativas, administrativas, contables, fiscales, jurídicas o exponer a la entidad a un riesgo de fraude.

**LAVADO DE ACTIVOS:** Es el proceso por el cual es encubierto el origen de los fondos generados de actividades ilícitas

**LÍDER DE PRUEBAS:** Especialista del Equipo de Implantación responsable de la preparación de los ambientes técnicos necesarios para la realización de pruebas de los sistemas o componentes en el ambiente de calidad.

**LÍDER USUARIO:** Es el responsable de revisar, consolidar y aprobar las solicitudes de atención, evalúa los riesgos, impacto y calendarización de los requerimientos, prioriza requerimientos, asigna requerimientos en función al presupuesto para la Línea Base, elabora Línea base y calendarización de requerimientos, revisa periódicamente el estado de la línea base y aprueba el modelo conceptual de la solución.

**LINEA BASE:** Lista de requerimientos del año en curso priorizadas por los Líderes Usuarios y sustentadas por los Gerentes de Área del Banco ante el Comité de Dirección para la aprobación de la viabilidad del proyecto o tarea.

**LISTA DE INTERESADOS O LISTA DE STAKEHOLDER:** Es el documento que registra el BP Gestor en la etapa conceptual sobre las personas que puedan ser afectadas o son afectadas directa o indirectamente en las actividades de un proyecto o tarea.

**PROYECTO:** Es un conjunto de actividades relacionadas, orientadas al logro de productos o servicios, que se desenvuelven dentro de un marco temporal (tiene un inicio y un fin) y cuya ejecución requiere del uso de recursos (financieros, materiales, personal). Por su amplitud requiere mayor formalización en sus etapas y su organización, ya que implica más de 1,500 horas de trabajo o más de US\$ 10,000 de inversión/gasto o tiene un impacto tecnológico relevante.

**PRUEBAS INTEGRALES:** Son las pruebas que se realizan en la etapa de Test en la que se integra la aplicación desarrollada a las demás aplicaciones de su entorno.

**REQUERIMIENTO:** Es una solicitud de acción(es) que incluye especificaciones detalladas de los resultados a lograr. Es generado por el usuario a través de su Solicitud de Atención.

**REUNIÓN DE KICK OFF:** Es el equipo de trabajo multidisciplinarios conformado por representantes de las diferentes unidades y/o sub unidades del Banco, que evalúan la factibilidad técnica/económica, impactos y recursos.

**REUNIÓN DE PLANIFICACIÓN:** Es la reunión semanal (día lunes) presidida por el Jefe de Implantación – GD, realizada para: anunciar los pases programados y no programados; además de validar y consolidar los pases previamente.

**REUNIÓN FUNCIONAL GD:** Es la Reunión de Equipos de Gestión de la Demanda que preside el Arquitecto de GD y se realiza a inicios de la etapa Funcional del CPA. La Reunión Funcional GD evalúa la documentación

funcional del proyecto o tarea teniendo como lineamientos: realizar las mejoras funcionales, identificar los posibles impactos en aplicaciones, identificar la redundancia del requerimiento y realizar recomendaciones funcionales que puedan afectar la solución técnica.

**REUNIÓN TÉCNICA GD:** Es la Reunión de Equipos de Gestión de la Demanda que preside el Arquitecto GD y se realiza al inicio de la etapa de Diseño Técnico del CPA. La Reunión Técnica evalúa la documentación técnica del proyecto o tarea teniendo como lineamientos: identificar el uso de servicios comunes existentes, homologar los esquemas de comunicación de aplicativos válidos (uso de bridge, comunicación MQ, etc.); identificar las posibles redundancias de información en modelos de datos y la aplicación de las recomendaciones de la Reunión Funcional.

**SBS:** Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

**STAKEHOLDER:** Es el equipo de trabajo y todas las personas que se encuentran impactadas directa o indirectamente con el proyecto o tarea.

**TAREA:** Es el conjunto de actividades motivadas por la necesidad de modificar o actualizar los servicios de un sistema de información cuya dimensión es menor al de proyectos (menos de 1500 horas de trabajo), estará en la capacidad de responder a los nuevos requerimientos surgidos por cambios en el entorno (nuevas regulaciones legales, aspectos competitivos, nueva forma de presentación de resultados, etc.). Por lo general es impredecible y no estructurado.

**UNIDADES AFINES:** Unidades del Banco que están involucradas en el proceso del ciclo de vida de un requerimiento.

**USUARIO FINAL:** Es el responsable de utilizar la solución de software y de participar en las pruebas integrales.

**USUARIO SOLICITANTE:** Es el responsable de recopilar y evaluar las necesidades de usuarios finales, elabora la solicitud de atención, aprueba el catálogo de requisitos del cliente, elabora el Business Case, participa y aprueba las pruebas integrales.

## BIBLIOGRAFÍA

- TEXTOS
  1. Ley General de Banca y Seguros – Ley26702
  2. Resolución SBS N° 838-2008
  3. Manual de Procesos del Ciclo Productivo de Aplicaciones. 2012.
  4. Estrategia y Organización - Documentos Interno del Banco. 2006.
  5. Principios y Políticas - Documentos Interno del Banco. 2011.
- DIRECCIONES ELECTRÓNICAS
  1. SBS. Portal Web <http://190.102.151.31/0/home.aspx>. 2013
  2. SBS. Portal de Prevención de Lavado de Activos, [http://www.sbs.gob.pe/0/home\\_lavado\\_activos.aspx](http://www.sbs.gob.pe/0/home_lavado_activos.aspx). 2013
  3. IBM Rational Unified Process. 2006.
  4. Van der Aalst V.M.P., TerHofstede A.H.M., Kiepuszewski B., and Barros A.P., <http://www.workflowpatterns.com/documentation/documents/wfs-pat-2002.pdf>. 2002.
  5. Department of Health & Human Services USA, <https://www.cms.gov/Research-Statistics-Data-and-Systems/CMS-Information-Technology/XLC/Downloads/SelectingDevelopmentApproach.pdf>, 2005. Última Actualización 27/03/2008.



## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Documentos Conceptual

FASES	CONCEPTUAL								
RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP
TIPO DE PETICION (ESCENARIO)	C101	P950	A990	AR	ChkCom	ChkNMP	LS	MR	VC
Correctivo - Desarrollo Local		A	A	A	A	A			
Correctivo - Corporativos - Local		A*	A		A	A			
Correctivo - Urgente		A	A						
Correctivo- Instalación Corporativo		A*	A		A	A			
Evolutivo - Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo Corporativos - Local	A*	A*	A	A	A	A			
Evolutivo - Instalación Corporativo		A	A	A	A	A			
Evolutivo - Mantenimiento en Portal/We/Intranet	A	A	A		A	A			
Evolutivo - Mensajes de Cajero	A	A	A		A	A			
Evolutivo - No Host Terceros		A	A		A	A			
Evolutivo - Jetform Fijos/ISREG/Control D/ Servicios Sin modificación	A	A	A						
Normativo - Local Evolutivo	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Normativo - Corporativo	A*	A*	A	A	A	A			
Normativo - Urgente Correctivo		A	A						
Normativo - Sin pase a producción		A	A	A					
Performance - Optimizaciones Técnicas		A	A						
Performance- Instalación Corporativo		A	A						



## ANEXO 2: Matriz de Documentos Funcional

FASES RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	FUNCIONAL											
	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP	BP
TIPO DE PETICION (ESCENARIO)	P026	P036	C105	C107	C106	Maquet a	C204- BP	A990	FP	AR	(c) Pfu	(c) DUR
				Nuevo o mod. de formato	Nuevo o mod. de pantallas	Nacar Ligro, Java, .Net			Solo si se paquetiza		Solo complejo	Solo complejo
Correctivo - Desarrollo Local						A	A	A	A	A	A	A
Correctivo - Corporativos - Local				A	A	A	A	A		A	A	A
Correctivo - Urgente						A	A	A	A			
Correctivo- Instalación Corporativo						A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo Corporativos - Local	A *	A	A	A *	A *	A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Instalación Corporativo	A *			A	A	A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Mantenimiento en Portal/We/Intranet						A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Mensajes de Cajero						A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo - No Host Terceros	A *	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Jetform Fijos/ISREG/Control D/ Servicios Sin modificación							A	A				
Normativo - Local Evolutivo	A			A	A	A	A	A	A	A	A	A
Normativo - Corporativo	A *			A	A	A	A	A	A	A		
Normativo - Urgente Correctivo						A	A	A	A			
Normativo - Sin pase a producción												
Performance - Optimizaciones Técnicas						A	A					
Performance- Instalación Corporativo						A	A					

### ANEXO 3: Matriz de Documentos Diseño

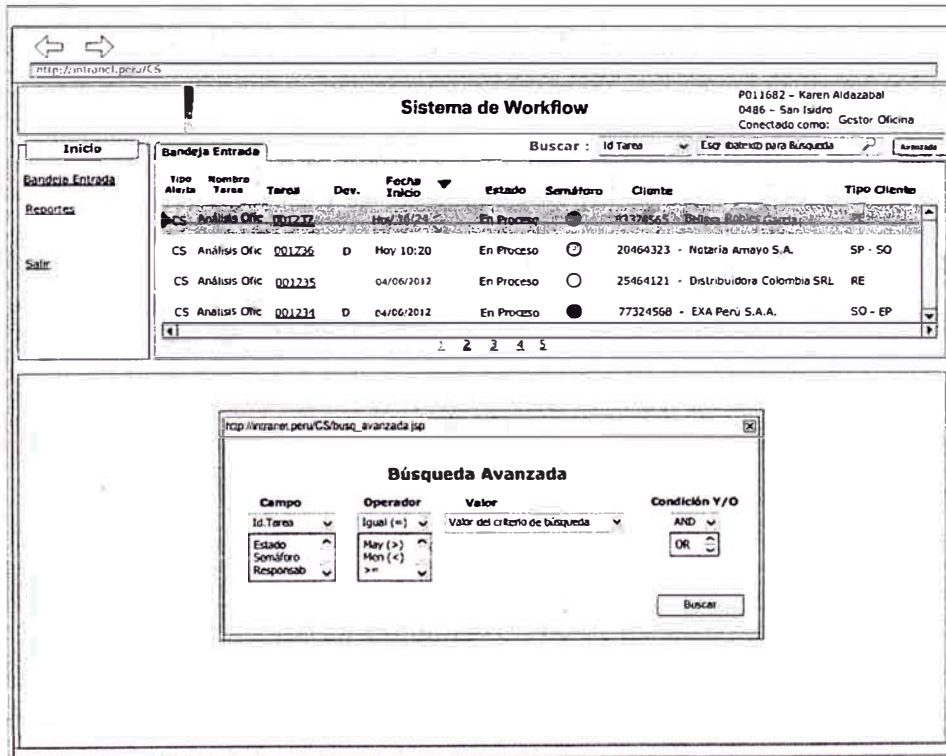
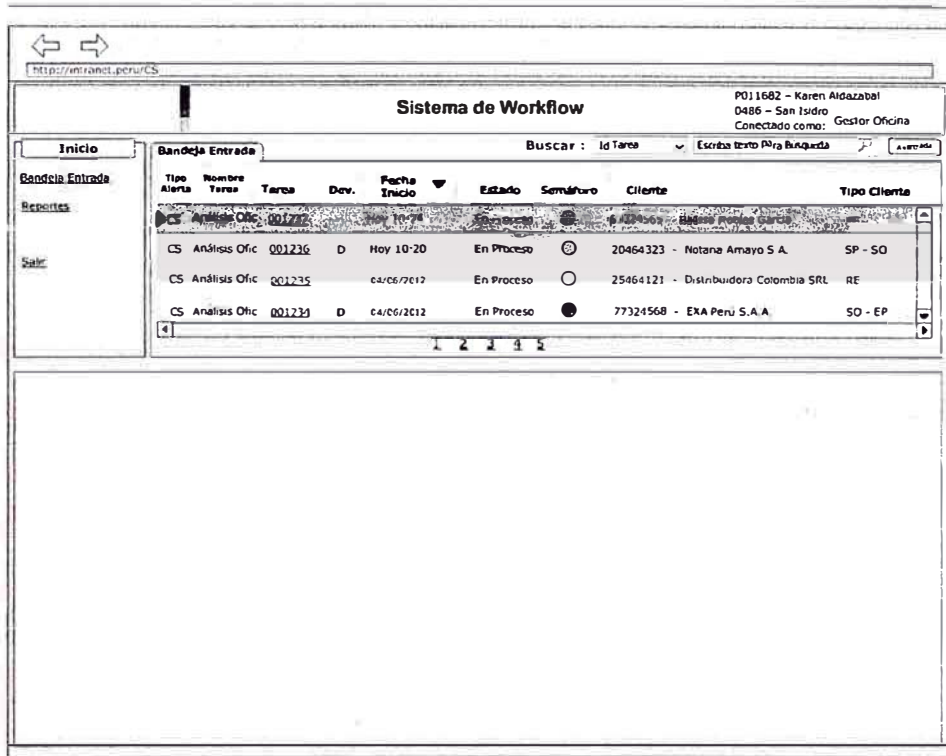
RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	DISEÑO																
	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	DD	
TIPO DE PETICION (ESCENARIO)	C102	C108	D310	D520	P026	P037	SGML	P987	T214	VL01	DP01	FP	AR	(C) DUR	(C) Pte	(C) LAT	(C) SIT
	Java Nacar Ligero .NET	Java Nacar Ligero .NET	Java Nacar Ligero .NET	Nacar Ligero .NET	Java Nacar Ligero	Nacar Pseudo .NET	Nacar Ligero	Java .NET	Java .NET			Solo si se prioriza	Etad CTA y Cam. Proy.	Solo complejo	Solo complejo	Solo complejo	Solo complejo
Correctivo - Desarrollo Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Correctivo - Corporativos - Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Correctivo - Urgente	A	A	A	A	A	A	A	A	A								
Correctivo- Instalación Corporativo		A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Evolutivo Corporativos - Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Instalación Corporativo		A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Mantenimiento en Portal/We/intranet	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Mensajes de Cajero		A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Evolutivo - No Host Terceros	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Jeffom Fijos/ISREG/Control D/ Servicios Sin modificación	A	A	A	A	A												
Normativo - Local Evolutivo	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A
Normativo - Corporativo	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A				
Normativo - Urgente Correctivo	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A					
Normativo - Sin pase a producción																	
Performance - Optimizaciones Técnicas	A	A	A	A	A	A	A	A	A								
Performance- Instalación Corporativo	A	A	A	A	A	A	A	A	A								

## ANEXO 4: Matriz de Documentos Construcción, Test, Calidad e implantación

FASES RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	CONSTRUCCION		TEST			CALIDAD			IMPLANTACION			
	DD	DD	TEST	TEST	TEST	CAL	CAL	CAL	DD	DD	BP	BP
TIPO DE PETICION (ESCENARIO)	C204- DD	T907	C204-T	A990	T907	C204-C	T907	(C) NMP	P110	P110- A	C423	P084
								Solo si aplica riesgo operac.				Nuevo o mod. aplicativ o
Correctivo - Desarrollo Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Correctivo - Corporativos - Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Correctivo - Urgente	A	A	A	A	A	A	A		A	A	A	A
Correctivo- Instalación Corporativo	A	A	A	A	A	A	A		A	A	A	A
Evolutivo - Local	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo Corporativos - Local	A	A	A	A	A	A	A		A	A	A	A
Evolutivo - Instalación Corporativo	A	A	A	A	A	A	A		A	A	A	A
Evolutivo - Mantenimiento en Portal/We/Intranet		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Mensajes de Cajero		A		A	A		A	A			A	A
Evolutivo - No Host Terceros	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Evolutivo - Jelform Fijos/ISREG/Control D/ Servicios Sin modificación	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Normativo - Local Evolutivo	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Normativo - Corporativo	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Normativo - Urgente Correctivo	A	A	A	A	A	A	A		A	A	A	A
Normativo - Sin pase a producción	A	A	A	A		A						
Performance - Optimizaciones Técnicas	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Performance- Instalación Corporativo	A	A	A	A	A	A	A		A	A	A	



# ANEXO 5: Prototipo del Sistema



http://intanet.pcrv/CS

### Sistema de Workflow

P011682 - Karen Aldazabal  
0486 - San Isidro  
Conectado como: Gestor Oficina

Buscar: Id Tarea  Escriba texto para Búsqueda

**Bandeja Entrada**

Tipo Alerta	Nombre Tarea	Tarea	Dev.	Fecha Inicio	Estado	Semáforo	Cliente	Tipo Cliente
CS	Análisis Ofic	001237	D	Hoy 10:27	En Proceso	🟡	83324565 - Belissa Robles Garcia	PE
CS	Análisis Ofic	001236	D	Hoy 10:20	En Proceso	🟡	20464323 - Notaria Amayo S.A.	SP - SO
CS	Análisis Ofic	001235	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	25464121 - Distribuidora Colombia SRL	RE
CS	Análisis Ofic	001234	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	77324568 - EXA Peru S.A.A.	SO - EP

**Datos de la Alerta:**

Id Alerta: 600301 Estado: En Proceso Cliente: 83324565 Nombre / Razón Social: Belissa Robles Garcia  
 Fecha de Creación: 02/07/2012 Código central: 83334565 Tipo DOI: RUC Número: 10013040 Tipo: Políticamente Expuesto (PE)

**Gestionar Tarea**

**Documentación por Tipo Cliente**

Políticamente Expuesto (PE)

Tipo de Documento	¿Obliga tonto?	Descargar Plantilla	Adjuntar / Descargar Doc	Eliminar
DNI, CE o Pasaporte	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
DJ Personas Naturales (E284)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Descargar"/>	<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
Ficha RUC	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
Recibo Agua, Luz o Tel Cancel	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>

**Documentación Básica**

Tipo de Documento	¿Obliga tonto?	Descargar Plantilla	Adjuntar / Descargar Doc	Eliminar
DNI, CE o Pasaporte	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
DJ Personas Naturales (E284)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Descargar"/>	<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
Ficha RUC	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
Recibo Agua, Luz o Tel Cancel	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>

**Documentación por Tipo Cliente**

Tipo de Documento	¿Obliga tonto?	Descargar Plantilla	Adjuntar / Descargar Doc	Eliminar
DJ de Parientes PEP (E2862)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Descargar"/>	<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
Autorización Gta Terr en DJ PN	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
DJ Empresas PEP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Descargar"/>	<input type="button" value="Adjuntar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>

http://intanet.pcrv/CS

### Sistema de Workflow

P011682 - Karen Aldazabal  
0486 - San Isidro  
Conectado como: Gestor Oficina

Buscar: Id Tarea  Escriba texto para Búsqueda

**Bandeja E**

Tipo Alerta	Nombre Tarea	Tarea	Dev.	Fecha Inicio	Estado	Semáforo	Cliente	Tipo Cliente
CS	Análisis Ofic	001237	D	Hoy 10:24	En Proceso	🟡	83324565 - Belissa Robles Garcia	PE
CS	Análisis Ofic	001236	D	Hoy 10:20	En Proceso	🟡	20464323 - Notaria Amayo S.A.	SP - SO
CS	Análisis Ofic	001235	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	25464121 - Distribuidora Colombia SRL	RE
CS	Análisis Ofic	001234	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	77324568 - EXA Peru S.A.A.	SO - EP

**Datos de la Alerta:**

Id Alerta: 600301 Estado: En Proceso Cliente: 83324565 Nombre / Razón Social: Belissa Robles Garcia  
 Fecha de Creación: 02/07/2012 Código central: 83334565 Tipo DOI: RUC Número: 10013040 Tipo: Políticamente Expuesto (PE)

**Gestionar Tarea**

**Información de Tarea**

Nro. Tarea: 001237 Estado: En Proceso Semáforo: 🟡  
 Descripción: Analisis de Cliente  
 Fecha Inicio: 02/07/2012 Fecha Fin: 02/08/2012  
 Responsable: P011682 - Karen Aldazabal Cantoraras  
 Observaciones:

**Acciones**

No es Cliente Sensible  
 Observaciones:

← →  
http://intranet.pera/CS

P011682 - Karen Aldazabal  
0486 - San Isidro  
Conectado como: Analista Cumplim.

### Sistema de Workflow

Inicio Buscar: Id Tarea  Escribe texto para búsqueda

**Bandeja Entrada**

Tipo Alerta	Nombre Tarea	Tarea	Dev.	Fecha Inicio	Estado	Semáforo	Cliente	Tipo Cliente
CS	Análisis Ofic	001237	D	Hoy 10:20	En Proceso	🟡	83334565 - Belissa Robles Garcia	PE
CS	Análisis Ofic	001236	D	Hoy 10:20	En Proceso	🟡	20464323 - Notaría Amayo S.A.	SP - SO
CS	Análisis Ofic	001235	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	25464121 - Distribuidora Colombia SRL	RE
CS	Análisis Ofic	001234	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	77324568 - EXA Perú S.A.A.	SO - EP

**Opciones de la Alerta**

Id Alerta: 600301 Estado: **En Proceso** Cliente:

Fecha de Creación: 02/07/2012

Código central: 83334565 Razón Social: Belissa Robles Garcia  
Tipo DDT: RUC Número: 10013040 Tipo: Políticamente Expuesto (PE)

**Cerrar Tarea**

**Información de Tarea**

Tipo de Documento ¿Obliga tono? Descargado Plantilla Descargar Doc

DNI, CE o Pasaporte

DJ Personas Naturales (E284)

Ficha RUC

Recibo Agua, Luz o Tel Canal

**Acciones**

No es Cliente Sensible

Observaciones:

← →  
http://intranet.pera/CS

P011682 - Karen Aldazabal  
0486 - San Isidro  
Conectado como: Analista Cumplim.

### Sistema de Workflow

Inicio Buscar: Id Tarea  Escribe texto para búsqueda

**Bandeja Entrada**

Tipo Alerta	Nombre Tarea	Tarea	Dev.	Fecha Inicio	Estado	Semáforo	Cliente	Tipo Cliente
CS	Análisis Ofic	001237	D	Hoy 10:20	En Proceso	🟡	83334565 - Belissa Robles Garcia	PE
CS	Análisis Ofic	001236	D	Hoy 10:20	En Proceso	🟡	20464323 - Notaría Amayo S.A.	SP - SO
CS	Análisis Ofic	001235	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	25464121 - Distribuidora Colombia SRL	RE
CS	Análisis Ofic	001234	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	77324568 - EXA Perú S.A.A.	SO - EP

**Opciones de la Alerta**

Id Alerta: 600301 Estado: **En Proceso** Cliente:

Fecha de Creación: 02/07/2012

Código central: 83334565 Razón Social: Belissa Robles Garcia  
Tipo DDT: RUC Número: 10013040 Tipo: Políticamente Expuesto (PE)

**Cerrar / Devolver Tarea**

**Información de Tarea**

Nro. Tarea: 002867 Estado: En Proceso 🟡 Semáforo

Descripción: Análisis de Cumplimiento

Fecha Inicio: 02/07/2012 Fecha Fin: 02/08/2012

Responsable: 8090856 - Jorge Sotelo B.

Observaciones:

El cliente presento los documentos solicitados

**Acciones**

No es Cliente Sensible

Observaciones:

← →  
http://intranet.peru/CS

P011682 - Karen Aldazabal  
0486 - San Isidro  
Conectado como: Gerente Oficina

Sistema de Workflow

Buscar: Id Tarea  Escribe texto para Búsqueda

**Inicio** | **Bandeja Entrada**

**Bandeja Entrada**

Tipo Alerta	Nombre Tarea	Tarea	Dev.	Fecha Inicio	Estado	Semáforo	Cliente	Tipo Cliente
CS - Análisis	Cambio Responsable	001237	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	20464323 - Notaría Amayo S.A.	SP - SO
CS - Análisis	Correos de Cuenta	001234	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	25464121 - Distribuidora Colombia SRL	RE
CS - Análisis Ofic	001234	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	77324568 - EXA Perú S.A.A.	SO - EP	

1 2 3 4 5

http://intranet.peru/CS/cambio\_resp.jsp

### Cambio de Vencimiento

**Información de Tarea**

Nro. Tarea: 001237      Estado: Pendiente 🟡      Semáforo

Fecha Inicio: 02/07/2012      Fecha Fin: 02/08/2012

Responsable: 83324565 - Belissa Robles Garco

Nueva Fecha Inicio:

← →  
http://intranet.peru/CS

P011682 - Karen Aldazabal  
0486 - San Isidro  
Conectado como: Gerente Oficina

Sistema de Workflow

Buscar: Id Tarea  Escribe texto para Búsqueda

**Inicio** | **Bandeja Entrada**

**Bandeja Entrada**

Tipo Alerta	Nombre Tarea	Tarea	Dev.	Fecha Inicio	Estado	Semáforo	Cliente	Tipo Cliente
CS - Análisis	Cambio Responsable	001237	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	20464323 - Notaría Amayo S.A.	SP - SO
CS - Análisis	Correos de Cuenta	001234	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	25464121 - Distribuidora Colombia SRL	RE
CS - Análisis Ofic	001234	D	04/06/2012	En Proceso	🟡	77324568 - EXA Perú S.A.A.	SO - EP	

1 2 3 4 5

http://intranet.peru/CS/cambio\_resp.jsp

### Cambio de Responsable de Tarea

**Información de Tarea**

Nro. Tarea: 001237      Estado: Pendiente 🟡      Semáforo

Fecha Inicio: 02/07/2012      Fecha Fin: 02/08/2012

Responsable: P011682 - Karen Aldazabal Contreras

Seleccione Nuevo Responsable:



[←](#) [→](#)  
 http://intranet.peru/CS

**Sistema de Workflow**

P011682 - Karen Aldazabal  
 0486 - San Isidro  
 Conectado como: Gerente Oficina

**Inicio**

**Bandeja Entrada**

**Reportes**

•

**Salir**

**Estadísticas de Tareas**

Territorio: Todos    Fecha de Generación Tarea: Desde  Hasta     Tipo de Alerta: Todos   

Oficina: Todos    Días en progreso: Todos    Estado de la tarea: Todos   

Gestor: Todos     Por Estado     Por Días Generado    Prioridad alerta: Todos

http://intranet.peru/CS/reports.jsp

[←](#) [→](#)  
 http://intranet.peru/CS

**Sistema de Workflow**

P011682 - Karen Aldazabal  
 0486 - San Isidro  
 Conectado como: Gerente Oficina

**Inicio**

**Bandeja Entrada**

**Reportes**

•

**Salir**

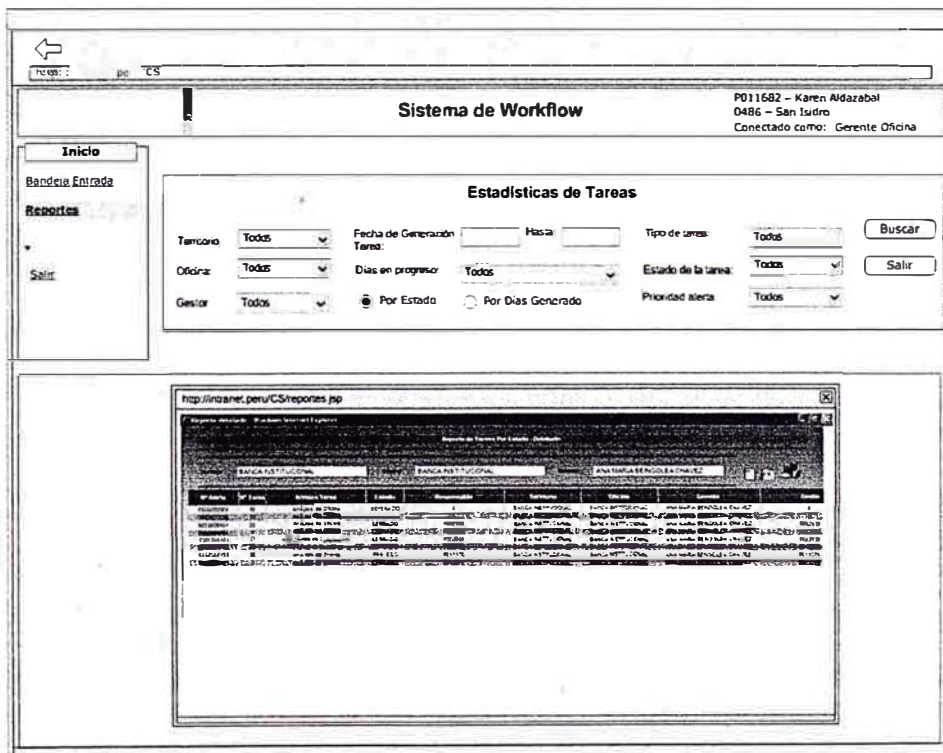
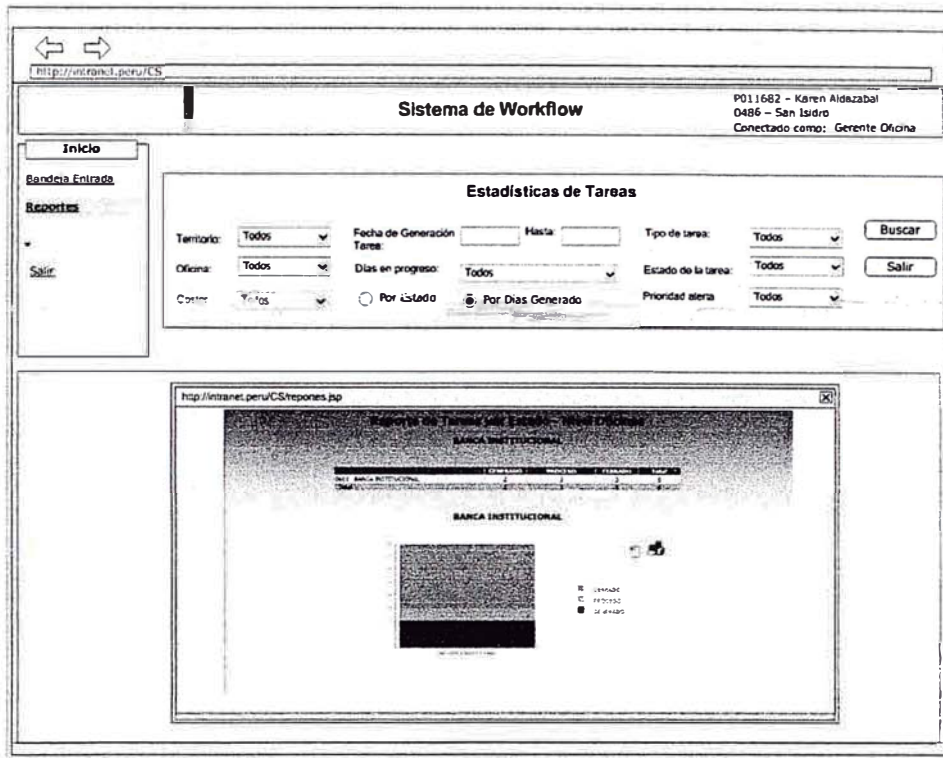
**Estadísticas de Tareas**

Territorio: Todos    Fecha de Generación Tarea: Desde  Hasta     Tipo de tarea: Todos   

Oficina: Todos    Días en progreso: Todos    Estado de la tarea: Todos   

Gestor: Todos     Por Estado     Por Días Generado    Prioridad alerta: Todos

http://intranet.peru/CS/reports.jsp



← | http://intranet.peru/

**Sistema de Workflow** P011682 - Karen Aldazabel  
0486 - San Isidro  
Conectado como: Gerente Oficina

**Inicio**

[Bandera Entrada](#)

[Reportes](#)

[Salir](#)

**Estadísticas de Tareas**

Territorio:  Fecha de Generación Tarea:  Hasta:  Tipo de Alerta:

Oficina:  Dias en progreso:  Estado de la tarea:

Gestor:   Por Estado  Por Dias Generacion Prioridad alerta:

http://intranet.peru/CS/reportes.jsp

Reporte de Tareas por Dias Progreso

← → | http://intranet.peru/CS

**Sistema de Workflow** P011682 - Karen Aldazabel  
0486 - San Isidro  
Conectado como: Gerente Oficina

**Inicio**

[Bandera Entrada](#)

[Reportes](#)

[Salir](#)

**Estadísticas de Tareas**

Territorio:  Fecha de Generación Tarea:  Hasta:  Tipo de Alerta:

Oficina:  Dias en progreso:  Estado de la tarea:

Gestor:   Por Estado  Por Dias Generacion Prioridad alerta:

http://intranet.peru/CS/reportes.jsp

Territorios BVA

## Alerta de Tareas de Análisis de Oficina Vencidas - Oficina 0486 – San Isidro

Para: Ana Motta (Gerente de Oficina)

Adjunto: 20120809\_Reporte\_Tareas\_Análisis\_Oficina\_Vencidas.pdf

Mensaje Configurable

Reporte de Tareas de Análisis de Oficina Vencidas.  
Se escala a la Gerencia de Territorio, las tareas vencidas del Workflow de Cumplimiento que aún no han sido atendidas. (Ver Archivo Adjunto).

## Alerta de Tareas de Análisis de Oficina Vencidas - Oficina 0486 – San Isidro

Para: Raúl Salazar Correa (Gerente Territorial)

CC: Ana Motta (Gerente de Oficina)

Adjunto: 20120809\_Reporte\_Tareas\_Análisis\_Oficina\_Vencidas.pdf

Mensaje Configurable

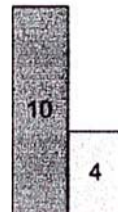
Reporte de Tareas de Análisis de Oficina Vencidas.  
Se escala a la Gerencia de Territorio, las tareas vencidas del Workflow de Cumplimiento que aún no han sido atendidas. (Ver Archivo Adjunto).

CLIENTES SENSIBLES

Fecha: 10/08/2012 Pag: 1/1

### Reporte de Tareas de Análisis de Oficina Vencidas

OFICINA	TAREAS POR VENCER	TAREAS VENCIDAS
OFICINA 0486 - SAN ISIDRO	10	4



Oficina 0486 – San Isidro

#### Detalle de Tareas Vencidas

Tarea	Cliente	Fecha Fin	Días de Vencido	Responsable
001237	20464323 - Notaria Amayo S.A.	01/08/2012	14	P061048 -Ana Motta
001236	77324568 - EXA Peru S.A.A.	31/07/2012	15	P011682 -Karen Aldazab
001124	25464121 - Distnbuidora Colombia SRL	24/07/2012	23	P061048 -Ana Motta
001098	83324565 - Belissa Robles Garcia	20/04/2012	108	P061048 -Ana Motta

## Alerta de Tareas de Análisis de Cumplimiento Vencidas

Para **Jorge Sotelo (Cumplimiento)**  
 Adjunto **20120809\_Reporte\_Tareas\_Análisis\_Cumplimiento\_Vencidas.pdf**

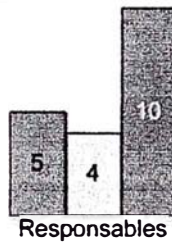
Mensaje  
Configurable

Reporte de Tareas de Análisis de Cumplimiento Vencidas.  
 Se escala a la Gerencia de Cumplimiento, las tareas vencidas del Workflow de Cumplimiento que aún no han sido atendidas. (Ver Archivo Adjunto).

CLIENTES SENSIBLES Fecha: 10/08/2012 Pag : 1/1

### Reporte de Tareas de Análisis de Cumplimiento Vencidas

RESPONSABLE	TAREAS VENCIDAS
P090856 - Jorge Sotelo B.	5
P011682 -Karen Aldazab	4
P045615 - Raúl Salazar Correa	10



#### Detalle de Tareas Vencidas

Tarea	Cliente	Fecha Fin	Días de Vencido	Responsable
001237	20464323 - Notaria Amayo S.A.	01/08/2012	14	P090856 - Jorge Sotelo
001236	77324568 - EXA Perú S.A.A.	31/07/2012	15	P011682 -Karen Aldazab
001124	25464121 - Distribuidora Colombia SRL	24/07/2012	23	P045615 - Raúl Salazar
001098	83324565 - Belissa Robles Garcia	20/07/2012	108	P090856 - Jorge Sotelo