

De las preguntas ya planteadas, con los datos disponibles el equipo no pudo responder a las siguientes:

- ¿Cuánto tardan en llegar los comunicados?
- ¿Cuántos errores se cometen en el destinatario?
- ¿Cuánto tardamos en dar los sobres al distribuidor?

Para responderlas no había más remedio que planificar la recogida de nuevos datos.

El equipo pensó en la posibilidad de realizar un muestreo entre todos los clientes del banco, pero después de discutir las distintas opciones disponibles pensaron que una opción mucho más fácil, y que también les podía facilitar la información que buscaban, era realizar el seguimiento de los comunicados enviados a los empleados, todos ellos clientes de la entidad, a los que se pediría que a través de la intranet que informaran de la fecha exacta de recepción de sus comunicados.

Diseñe el “Registro de los datos por operación” para la recogida de datos que permita responder a las preguntas planteadas

[15 minutos]

Este estudio se realizó durante 3 semanas del mes de enero de 2005. En el archivo 4_1_EMPLEADOS1.MTW se indica para cada envío, en el orden en que los empleados introdujeron los datos en la intranet, en que agencia trabaja el operario a que va dirigido (C1), el tiempo transcurrido desde que produce la circunstancia que genera el comunicado hasta que se entrega al distribuidor (C2), y el tiempo transcurrido desde la entrega al distribuidor hasta su recepción por el destinatario (C3).

Dos empleados de Barcelona (agencias BC1 y BC3) manifestaron haber manifestaron haber echado en falta el extracto del mes y un recibo, respectivamente. Nadie manifestó haber recibido un comunicado que no era suyo.

Responda a las preguntas pendientes, e indique cual es la situación actual en cuanto a las CCC's identificadas y cuales son las variables tipo X que parecen afectar a las CCC's.

[20 minutos]