

03 /
(04)

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
PRACTICA CALIFICADA N°3 2011 – 3 – M1

APELLIDOS Y NOMBRES: _____

Indicaciones:

1. Fecha y Hora: 03 de octubre, desde las 21:00 hrs hasta las 22:40 hrs.
2. Sea cuidadoso con su ortografía, redacción y formato estético del documento. Este aspecto formará parte de su calificación.
3. La práctica calificada es individual.
4. No puede usar material de consulta.
5. No puede usar laptops o dispositivos electrónicos de consulta.
6. Apague su celular.
7. El plagio se califica con nota cero tanto para el que realiza el plagio como para el que permite el plagio. Adicionalmente, la sanción de la Universidad es la suspensión del alumno por 2 ciclos académicos, es decir el alumno no podrá matricularse por los dos siguientes ciclos.

I. Teoría (4 pts)

1.1 Mencione las herramientas que se utilizan para el diseño de procesos (1 pto)

- Flujo
- Mapa
- Caracterización
- Interrelación

0.25 1.2 ¿Cuáles son las ^{etapas del Proceso administrativo} perspectivas del BSC? (1 pto)

- Definir
- Organizar
- Mejorar
- Evaluar



0.5

cuál es la metodología del curso.
1.3 Mencione los objetivos estratégicos que se consideran a nivel de la capa de aprendizaje (2 ptos)

- Planeamiento
- Análisis
- Diseño
- Control

II Casos (16 ptos)

2.1 La Universidad BPM se dedica a la gestión curricular y la gestión del ciclo de vida del alumno.

Por un lado, se diseñan los horarios y recursos necesarios para el dictado de los cursos, las carreras y cursos, el control de calidad de los cursos; así como, las normas y reglamentos para las carreras.

Por otro lado, se establecen 4 etapas bien marcadas. En la primera etapa se realizan campañas de marketing con la finalidad de captar alumnos potenciales para los procesos de admisión. En la segunda etapa, se realiza la primera matrícula así como la matrícula de los siguientes ciclos. En la tercera etapa, se realizan las evaluaciones académicas durante los ciclos de estudio. Y finalmente, en la última etapa los alumnos se gradúan y obtienen el título.

2.2 Tomando únicamente la información del caso, se pide:

- 2.2.1 Mapeo de Procesos de todos los procesos de la empresa (4 ptos)
- 2.2.2 Interrelación de Procesos de todos los procesos core (6 ptos)
- 2.2.3 Caracterización del sub proceso matrícula (6 ptos)



MAPEO DE PROCESOS

Macroprocesos Estratégicos

Definición Curricular y del Ciclo de Vida del Alumno

Diseño Curricular

Diseño de Curso

Diseño de Normas

Macroprocesos Core

Admisión

Matrícula

Evaluaciones

Titulaciones

Macroprocesos de Soporte

Co-Marketing

Control Calidad

INTERRELACIÓN DE PROCESOS

Admisión	Matrículas	Evaluaciones	Titulaciones	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

1

Nombre del Proceso : *matricula*

2

Objetivo

Matricular alumnos

3

Responsable

Alumno

4

Alcance

Desde: admision

Hasta: matricula

5

6

7

8

9

Procesos que alimentan este proceso

*admisión
/ en el caso
de
alumnos
nuevos*

Entradas / Insumos

*alumnos
nuevos
&
antiguos*

Sub Procesos / Actividades

*Dirigir su
Honario*

Salidas / Productos

*alumno
matriculado*

Procesos que reciben los productos de este proceso

Evaluaciones