



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
PRACTICA CALIFICADA N°4 2011 – 3 – M1

APELLIDOS Y NOME _____

Indicaciones:

1. Fecha y Hora: 15 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 (6 ptos)

1.1 ¿Cuál es el concepto de indicador? (2 ptos)

Se define como indicador a una métrica relacionada al proceso en análisis la cual es expresada normalmente en porcentaje.

1.2 ¿Cuál es el concepto de diagrama TO-BE? (2 ptos)

Es la representación y descripción de un proceso rediseñado que presenta una mejora en función al AS-IS, que es el proceso tal cual como se hace en la actualidad.

1.3 Mencione cuatro causas de problemas (1 pto)

- Proceso de Entrada: No abastecer a tiempo o llegan los materiales en mal estado
- Proceso de Salida: No se entrega a tiempo o no sale el producto con las características requeridas
- Proceso Flujo: Sobrecarga, duplicidad.
- Facilitador: No apoya adecuadamente el proceso.

1.4 Mencione cuatro lineamientos para la mejora de procesos (1 pto)

- Mantener lo simple
- Tener claro cual es el problema
- Porque queremos cambiarlo
- Cual es el objetivo principal de la mejora

II Casos (14 ptos)

2.1 BPM S.A. es una empresa dedicada a la venta e implementación de ERP's.

Para lograrlo desarrollamos un ciclo de ventas que ofrezca una solución de negocio de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes, los cuales una vez plasmados en la propuesta, serán luego implementados durante el proyecto en sus diferentes etapas.

El problema que usualmente se tiene en la implementación de proyectos es la estimación de los tiempos, lo cual casi nunca se cumple y en consecuencia se incurre en sobrecostos de mano de obra elevados, lo cual disminuye la rentabilidad proyectada en el proceso de ventas.

El proceso comercial por su parte, ha logrado un crecimiento en las ventas sostenido año tras año, a través de la venta de productos y servicios nuevos para los ya clientes como para los clientes nuevos.

La rotación de personal en esta empresa es baja, no por el clima laboral sino porque se tienen bandas salariales altas.

2.2 Tomando únicamente la información del caso, se pide:

2.2.1 Dos indicadores de mejora de procesos (3 ptos)

Aumentar Porcentaje en la precisión de la estimación de tiempos
en los proyectos, al 90%

Aumentar Porcentaje de clientes nuevos en relación al año
anterior, al 50%.

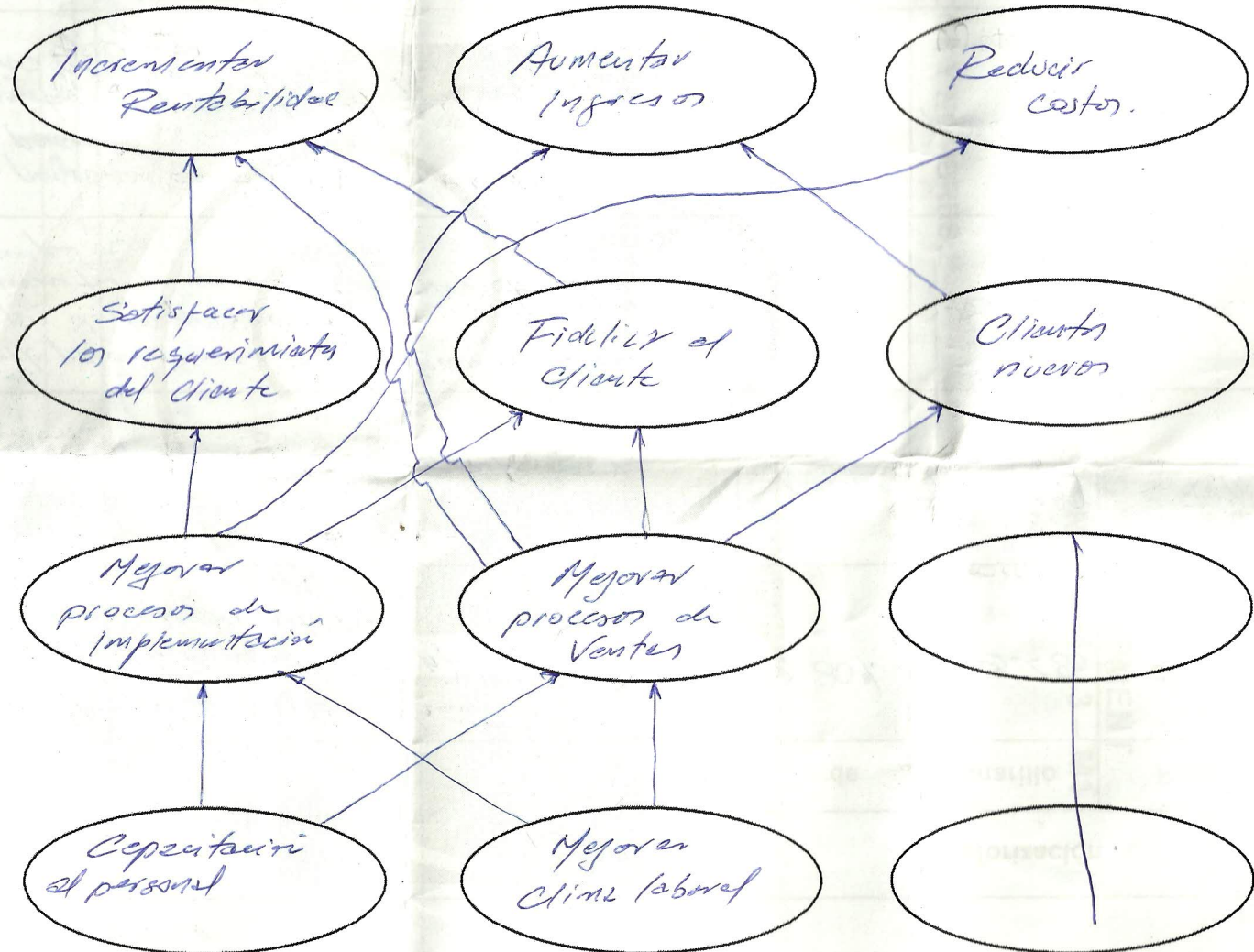
2.2 MAPA ESTRATEGICO (5 ptos)

Financiera

Clientes

Procesos

Aprendizaje



4

2.3 BSC (6 ptos)

Objetivo Estratégico	Indicador	Semaforización		
		Verde	Amarillo	Rojo
<u>FINANCIERO:</u> Reducir Costos	* = <u>Meta</u> % de costos en la implementación * Disminuir el % de costos de implementación en relación a lo presupuestado	$\geq 80\%$	$> 40 - < 80$	$< 40\%$
<u>Clientes:</u> Satisfacer los requerimientos de los clientes	% de clientes satisfechos en relación al año pasado, recibir. * Aumentar el % de clientes satisfechos y recibir.	$\geq 90\%$	$> 70 - < 90\%$	$< 70\%$
<u>Procesos:</u> Mejorar el proceso de implementación	% en la precisión en la estimación de los tiempos de los proyectos * Incrementar la cantidad de proyectos entregados a tiempo	$\geq 80\%$	$> 40 - < 80\%$	$< 40\%$
<u>Aprendizaje:</u> Capacitar al personal.	% de personal capacitado en relación al año pasado * Aumentar el personal capacitado en relación al año pasado	$\geq 70\%$	$> 40 - < 70\%$	$< 40\%$