**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**
**FACULTAD DE INGENIERÍA**
**EAP INGENIERÍA INFORMÁTICA**

**SEMESTRE ACADÉMICO 2012 – I**

# EXAMEN PARCIAL

---

| | |
|---|---|
| **Curso** | : Innovación de procesos |
| **Grupo** | : 1 |
| **Profesor** | : Ing. Roger Vargas |
| **Fecha** | : 9.05.12 |
| **Hora** | : 17:45 - 19:15 |
| **Duración de la prueba** | : 1.5 horas |
| **Devolución del examen calificado** | **:** 18.05.12 (Salón de clases ) |

---

**NOTA: RESPONDER SOLAMENTE 4 PREGUNTAS DE LAS 2 A LA 6, LA 1 ES OBLIGATORIA.**

1. CASO: Proceso de despacho de hardware de la empresa TECNOTRON S.A (8 puntos)

VOC: *"Para nosotros es muy importante que el pedido llegue entre 30 y 40 horas, con lo cual quedaríamos satisfecho"*

- El supervisor de almacén una vez iniciado el proceso tiene que decidir si se trata de un envío común o un envío especial. Paralelamente, el almacenero puede empezar a empaquetar el hardware al igual que el facturador que empezará a elaborar la factura.
- Si es envío especial, el supervisor de almacén solicita la cotización a distintos transportistas (ES UN TERCERO, es decir no pertenece a la empresa), luego asigna un transportista y prepara la documentación.
- Sin embargo, si es un envío común, el supervisor de almacén tiene que verificar si es requerido un seguro adicional.
- Si se requiere un seguro adicional, el Jefe de logística tiene que tomar el seguro.
- En cualquier caso, el supervisor de almacén tiene que completar una etiqueta postal para el envío.
- En el caso de un envío común, se debe esperar que termine la tarea de tomar el seguro y de completar una etiqueta postal.
- Si fuera por envío especial ó por envío común, cualquiera de ellos debe sincronizarse con la tarea de empaquetado y la emisión de la factura definitiva con el costo final, antes de realizar la última tarea por el almacenero, los cuales son añadir documentación y mover el paquete a la zona de recojo.

**a. Modelar el proceso empleando BPMN (Business Process Modeling Notation)**
**b. Considerando que el proceso es ESTABLE, se pide determinar si el proceso es CAPAZ, detallar su respuesta.**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 30 | 11 | 33 |
| 2 | 25 | 12 | 31 |
| 3 | 24 | 13 | 34 |
| 4 | 32 | 14 | 35 |
| 5 | 31 | 15 | 32 |
| 6 | 40 | 16 | 31 |
| 7 | 45 | 17 | 40 |
| 8 | 37 | 18 | 38 |
| 9 | 33 | 19 | 35 |
| 10 | 35 | 20 | 34 |

Tiempo promedio de los envíos = 33.75
Desviación Estándar de los tiempos de envíos = 4.88

2. *"Mejoramos la fórmula de nuestra pintura para mejorar sus atributos y facilitar un secado rápido, nos dimos cuenta que nuestro medio no está preparado para tales mejoras. Descubrimos que los pocos que terminaron comprando la pintura la diluían, lo que neutralizaba los propósitos de la nueva fórmula. Demás está decir que nuestra experiencia con cambios en los atributos del producto como resultado de una iniciativa de mejora de procesos no ha sido auspiciosa*". ( 3 puntos)

**¿Qué cree usted que pasó? ¿Qué herramienta(s) vista(s) en clase se pudo aplicar? DETALLAR.**

3. Suponga que una empresa de seguros está interesado en mejorar la forma en la que se cambian las pólizas de seguros, Por ejemplo: los clientes desean cambiar ciertos atributos de sus pólizas como topes asegurables, beneficiarios, etc. (3 puntos)

- El proceso actual implica que el cliente se acerca a un empleado que actúa de facilitador y que se encarga de comprender los cambios que el cliente desea.
- El facilitador luego transfiere la solicitud a un empleado que se encarga de ubicar la ficha del cliente y registrar los cambios deseados en un borrador.
- El borrador luego es enviado a otro empleado que se ocupa de digitar los cambios, preparar nuevos contratos y enviar tanto el original al cliente como una copia al empleado que administra la ficha de los clientes.
- Luego el cliente con el original del nuevo contrato se dirige a caja para hacer el pago correspondiente.

**¿Cómo podría mejorarse este proceso?**

**NOTA: Considere que no existen restricciones para su propuesta, y puede usar gráficos, esquemas, etc.**

4. En toda organización existen 3 grupos de procesos, los cuales son graficados en un mapa de procesos de la organización, explicar cuál es la finalidad de cada grupo de proceso en la organización, puede tomar cualquier organización como ejemplo para mejorar su respuesta. (3 puntos)

5. Tomando un proceso real que usted conoce, puede ser del sector público, privado, educativos, etc. con problemas o "dolores", aplicar un análisis (visto en la última clase) de tal forma de identificar problemas en las entradas, salidas, habilitadores, controles y transformación. (3 puntos)

6. Tomando la pregunta 1, listar por lo menos 9 los elementos o componentes que conforman un proceso, y poner un ejemplo para cada uno. (3 puntos)