

P1. BOLETÍN MODELADO I

EJERCICIO 1

CREAR MODELOS BPMN

PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIEGOS EN CRÉDITOS

Cuando se recibe una nueva solicitud de crédito, se evalúa el riesgo. Si el riesgo está por encima de un límite, es necesario llevar a cabo una evaluación avanzada del riesgo, si no una evaluación simple del riesgo es suficiente. Una vez que la evaluación se ha completado, se notifica al cliente con el resultado de la evaluación y mientras tanto se organiza el desembolso. Para mayor simplicidad, asuma que el resultado de una evaluación es siempre positivo.

© M. Dumas et al. Fundamentals of BPM, Springer-Verlag, 2013

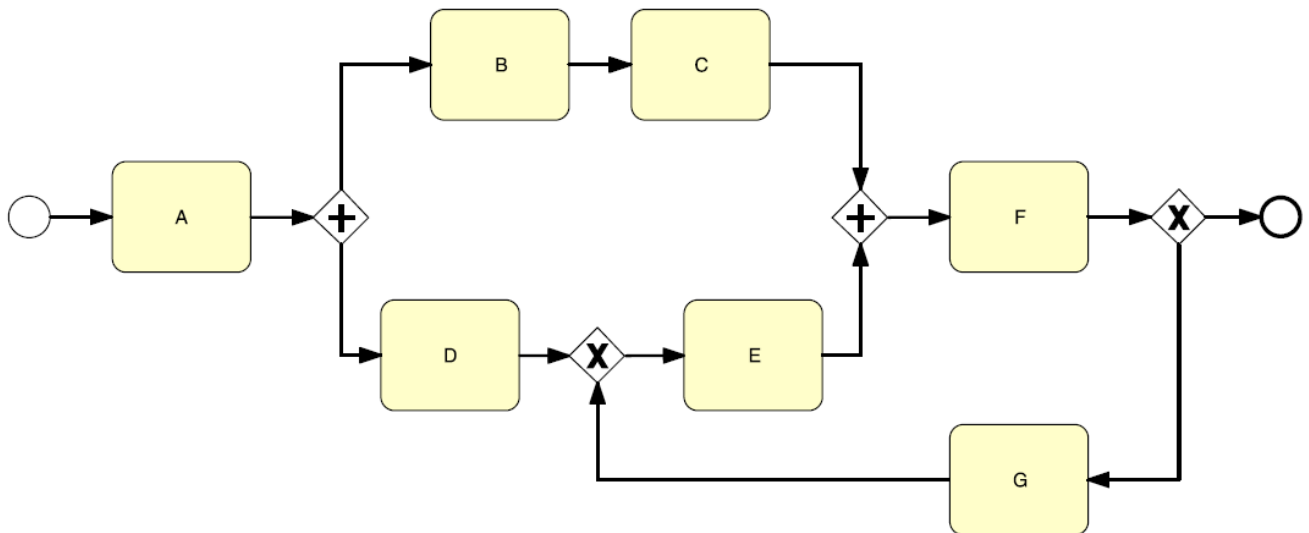
PROCESO EN COMPAÑÍA ASEGURADORA

Considere el siguiente proceso de una compañía aseguradora. El proceso incluye dos roles principales: los agentes, que dan soporte a los clientes en la calle, y los oficinistas, que desempeñan labores de escritorio. Cuando la compañía de seguros recibe una nueva reclamación, el oficinista se pone en contacto con el agente para que compruebe realmente la reclamación y crea un nuevo caso. Como ambas tareas son ejecutadas por distintos roles (que están mapeados a distintas personas), las actividades se realizan en paralelo. Después de que el agente haya confirmado la reclamación al oficinista, el mismo agente da soporte al cliente con asistencia adicional (por ejemplo, en los trámites para obtener un nuevo DNI o carnet de conducir). Después de que el oficinista haya recibido la confirmación del agente, el oficinista realiza la solicitud del pago correspondiente a la reclamación. La reclamación se cerrará cuando el agente ha completado su asistencia adicional y el oficinista ha realizado la solicitud de pago.

Creado por Signavio-Oryx Academic Initiative (<http://www.signavio.com/academic>) bajo licencia Creative Commons

EJERCICIO 2

Dado el siguiente modelo de proceso, ¿puede ejecutarse correctamente? Si no, ¿cómo podría arreglarse sin que se vea afectado el ciclo, es decir, de forma que “F”, “G”, y “E” permanezcan todos en el ciclo?



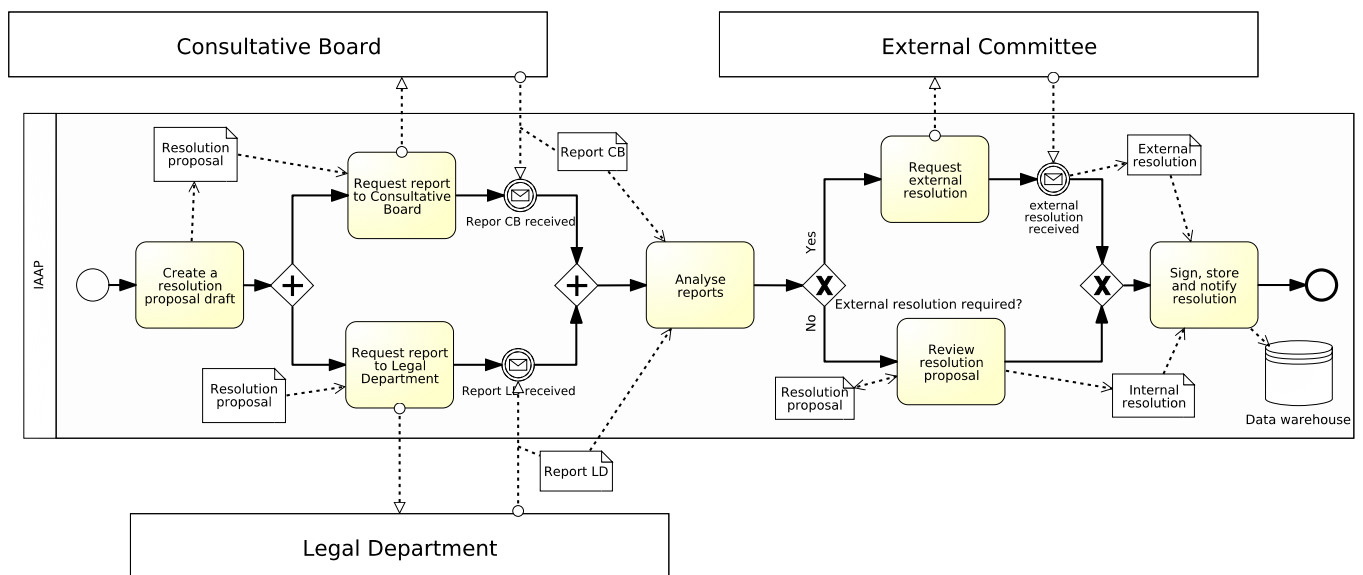
© M. Dumas *et al.* Fundamentals of BPM, Springer-Verlag, 2013

EJERCICIO 3

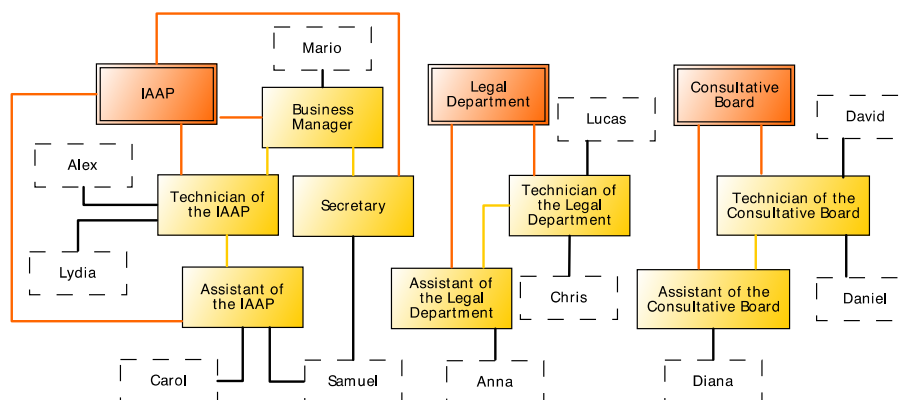
PROCESO DE GESTIÓN DE PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS

Considere la siguiente descripción del proceso de gestión de propuesta de resolución de recursos, que tiene lugar en el contexto de contratación de personal en el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP), así como el modelo de proceso proporcionados a continuación.

El proceso comienza cuando alguien en el IAAP crea un borrador de propuesta de resolución de recursos, y lo envía al consejo consultivo y al departamento legal para que lo evalúen. Una vez que el IAAP recibe ambas evaluaciones, las analiza y decide si es necesaria una resolución externa. En ese caso, se le envía una solicitud a un comité externo, que creará y enviará una nueva resolución. Si no, se revisa la propuesta de resolución y se cambia lo que sea necesario del borrador inicial. En ambos casos, se firman los documentos generados, se almacenan y se notifica el resultado de la resolución.



Considere también el siguiente modelo organizacional, correspondiente al IAAP, en particular a la parte de gestión administrativa de recursos. Hay 3 unidades organizacionales llamadas *IAAP*, *Legal Department (LD)* y *Consultative Board (CB)*, que corresponden a distintos grupos de trabajo. Asociadas a estas unidades hay 8 posiciones, ocupadas por un total de 11 personas. Las personas que ocupan una posición pueden delegar trabajo en aquéllas que ocupan una posición que está por debajo en la jerarquía, y pueden informar trabajo a personas que ocupan la posición inmediatamente superior. Además, en la tabla que aparece junto al modelo organizacional se muestran los roles en los que participa cada posición.



Position	Role
Business Manager	Accountable
Technician of the IAAP	Technician Analyst
Technician of the Legal Department	
Technician of the Consultative Board	Technical assistant
Assistant of the IAAP	
Assistant of the Legal Department	Document writer
Assistant of the Consultative Board	
Secretary	Document signer

Teniendo en cuenta todo lo anterior, defina las siguientes asignaciones para las distintas actividades, usando el lenguaje RAL visto en clase:

- *Create a resolution proposal draft*: Un técnico del IAAP es el responsable de crear el borrador de la propuesta.
- *Request external resolution*: La solicitud de una resolución externa debe ser formulada por alguien que reporte trabajo a Mario.
- *Sign, store and notify resolution*: Esta actividad debe llevarla a cabo la persona referenciada en el campo Responsable del objeto de dato Internal Resolution.
- *Review resolution proposal*: La revisión de la propuesta tras las revisiones del CB y el LD sólo la puede realizar un técnico del IAAP, o del CB, o del LD. Además, esa persona tiene que ser diferente de la que creó el borrador de la propuesta.

EJERCICIO EXTRA:

PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Cuando se recibe una reclamación, un encargado de reclamaciones comprueba que el reclamante está asegurado. Si no, se informa al reclamante de que la reclamación debe ser rechazada mediante el envío de una notificación automática a través de un sistema SAP. De lo contrario, un director de reclamaciones evalúa la gravedad de la reclamación. En base al resultado (reclamaciones simples o complejas), se envían al reclamante los formularios correspondientes, de nuevo utilizando el sistema SAP. Una vez que los formularios son devueltos, el encargado de reclamaciones comprueba que estén correctamente rellenos. Si los formularios proporcionan todos los datos pertinentes, se registra la reclamación en el sistema de gestión de reclamaciones, y termina el proceso. De lo contrario, se informa al reclamante que debe actualizar los formularios a través del sistema SAP. Una vez recibidos los formularios actualizados, el encargado de reclamaciones los comprueba nuevamente para ver si ya se dispone de los datos requeridos, y así sucesivamente.