

# UNIDAD TEMÁTICA 2 – Trabajo de Aplicación 3

## BUC to PUC – Preguntas

1. En general, ¿existe un BUC por BE y múltiples PUC por BUC? Desarrolle con un ejemplo
  - a. En realidad, puede haber varios BUC que son desencadenados por un mismo BE, como, por ejemplo, el BE “Pagar factura”, que a su vez independientemente del método de pago, se habla con una entidad bancaria, lo cual, a su vez, debe ser registrado paso a paso, de forma de que el sistema de pago tenga trazabilidad.
  - b. Por otro lado, un mismo BUC, si llega a ser muy complejo o abstracto, al bajarlo más algo concreto, puede ser que se necesite dividir el BE en varios procesos automáticos que trabajasen con diferentes sistemas. Un ejemplo de esto es el envío de un paquete. En este caso se debe obtener la información del paquete, asignarlo a un cadete o unidad repartidora, marcarle la ruta que debería hacer o el punto al que debería ir, notificarle al usuario que su pedido está en camino, mientras que se le permite acceder a una ventana de control, que le dice el estado de este. Modelar todo esto bajo un mismo PUC, resulta ser complejo y es mejor convertirlo en diferentes PUC que trabajen de forma conjunta.
2. ¿Un BUC puede ser activado por varios BE?
  - a. Si, un BUC puede ser activado por varios BE. Por ejemplo, un cliente está interesado en alquilar un vehículo a una automotora, puede hacerlo de manera online o yendo presencialmente a la automotora, esto corresponde al BE de “Cliente alquila vehículo presencial” y “Cliente alquila vehículo online”. Independientemente de cómo lo haga, ya sea online o presencial, se debería activar un BUC que sea “empleada de la automotora le entrega las llaves del vehículo correspondiente”. En este ejemplo un mismo BUC está siendo activado por dos BE.
3. En el negocio de los seguros de automóviles, se pierde mucho tiempo en la espera de un agente de la aseguradora, ¿podrías definir los procesos y el límite de un producto lo más cerca del cliente posible realizando una descripción de cómo sería la solución?

- Procesos:
    - Sacar fotos de los vehículos involucrados
    - Tomar declaración de la persona chocada
    - Llenar un formulario con los datos de las personas involucradas.
  - El producto como tal podría ser un chatbot al cual se le manden los datos que el mismo va pidiendo. Primero pediría la información del cliente para asegurarse de que está vigente en su sistema y lo respalda. Luego se pasaría a pedir una declaración de los hechos y por último las fotos del lugar, así como las fotos de los autos.
  - Las limitantes del producto son:
    - No se sabe la fidelidad de la información, las fotos pueden ser falsificadas
    - Si el lugar no cuenta con cámaras o no se pueden acceder a esas cámaras, no se sabe bien quien fue el responsable si no va una persona.
    - Si las fotos son tomadas mal, intencionalmente, se pierde la objetividad
    - El otro involucrado se niega a dar los datos, hasta qué punto es legal tomarle la matricula.
4. Suponiendo que, en el BPS, el trámite de jubilación se inicia con la impresión y llenado de un formulario en Mesa de Entrada, luego ese formulario pasa por los departamentos de Finanzas, Desarrollo, Sociales y Secretaría General para ser controlado, sellado y al terminar de haber pasado por todos los departamentos, volver a Mesa de Entrada. ¿Se podrían identificar varios BE en lo leído anteriormente? Defina los procesos y un límite de automatización para implementar un sistema en este problema (entiéndase cada departamento como un proceso)

En realidad, se puede tomar como que cada departamento puede efectuar cuatro cosas, controlar, sellar y pasar a otro departamento. Los cuales pueden definirse como BEs, pero el tema es que los en los diferentes departamentos se pueden dar estos BE, siendo el caso, terminarían cambiando los actores.

Por otro lado, se dan dos BE distintos que tienen como involucrado a la mesa de ayuda. Por un lado, la Impresión de del formulario y por otro lado el relleno de ese formulario. Este último tendría como principal actor al solicitante de la jubilación.

En cuanto a los procesos, estos serían:

- Impresión de formulario, el cual es una plantilla
- Rellenado de los campos de ese formulario
- Control de la información que está en ese formulario
- Sellado (aprobación)
- Paso a otra oficina

Los procesos como tal serían:

- Controlar la información del formulario
- Sellar o aprobar el formulario, en base a ciertos criterios, luego de analizar la información
- Pasaje a otro departamento, luego de realizar el control y aprobar, se envía a otra oficina, también se enviaría a otra oficina si se rechaza.
- Llenar los campos del formulario, este es un proceso que el solicitante tiene que hacer o en caso de imposibilidad, alguna otra persona que tenga la capacidad para hacerlo o un tutor según como ordene la ley.
- Imprimir el formulario, se imprime el formulario para que pueda ser llenado.

5. En los casos de las preguntas 3 y 4, ¿qué método de observación elegirías si fuese necesario? (Etnografía, observación o prototipo).

En el primer caso, el ejercicio 3, lo mejor sería la observación para poder contemplar correctamente todas las fases del proceso, de esa forma podremos ver que es lo que hace el fiscal a la hora de relevar datos. De forma que luego eso pueda hacerse, en parte, por el cliente de la aseguradora, con la ayuda del funcionario.

En el caso 4, pueden usarse las tres técnicas. La etnicidad ya que el público que va a solicitar una jubilación será principalmente las personas que estén en edad de hacerlo por trabajo (60-

65 años), pero también está el público que solicita la jubilación por enfermedad, por lo cual, el público puede ser desde los 18 hasta los 65 años. En cambio, usando la observación podemos obtener información de como estos usuarios se involucran y actúan en el marco del negocio (el trámite jubilatorio). Por último, el prototipado nos sería de gran ayuda al a hora de terminar de entender cómo debería de ser el sistema para desarrollar para poder hacer más sencillo el proceso, así como rápido, lo cual termina convirtiéndose en un aumento de la eficiencia del BPS.