



ucontinental.edu.pe



Gestión basada en procesos

Rolando Zapata Maraví

Manual – Unidad 3

Índice

Introducción	3
Organización de la Asignatura	4
Unidades didácticas	4
Tiempo mínimo de estudio	4
UNIDAD 3:	5
Diagrama de organización.....	5
Tema n.º 1: Conceptos básicos sobre BPMN	6
Sub tema 1.1 BPM y BPMN.....	6
Sub tema 1.2 Evolución de Business Process Model and Notation (BPMN).....	7
Sub tema 1.3 Elementos básicos de BPMN.....	8
Sub tema 1.4 Diferentes vistas de un proceso	11
Tema n.º 2: Modelado de procesos	12
Sub tema 2.1 Un proceso simple en BPMN.....	12
Sub tema 2.2 Elementos adicionales de BPMN.....	13
De la teoría a la práctica	15
Glosario de la Unidad 3.....	16
Bibliografía de la Unidad 3	17

Introducción

Los procesos de negocio son un elemento clave dentro de cualquier empresa de cualquier rubro, inclusive, no importa si la empresa es de pequeña, mediana o gran envergadura, siempre los procesos de negocio van a ser un elemento fundamental para entregar productos y/o servicios de calidad al cliente. Los procesos de negocio deben estar documentados para facilitar su entendimiento y optimización; parte de la documentación de los procesos incluye el modelado.

Durante años se han creado diversas técnicas para modelar procesos, algunas han sido utilizadas por varios años y luego su popularidad ha ido decreciendo poco a poco, algunas otras han tenido cortos periodos de popularidad y luego fueron reemplazados por otros. En la actualidad, BPMN es la notación vigente en el ámbito de procesos, por su sencillez, flexibilidad y potencia se ha ganado un sólido lugar en las áreas relacionadas a procesos de diversas empresas a nivel mundial.

El presente documento ofrece una visión práctica sobre los principales elementos de BPMN (Business Process Model and Notation), se incluyen conceptos y ejemplos orientados al mundo empresarial para un mejor entendimiento. Además, se brinda recomendaciones y buenas prácticas para realizar un modelado de procesos más eficiente.

Esta unidad está organizada de la siguiente forma: La primera parte abarca conceptos básicos sobre BPMN, la segunda parte se encarga de conocer más elementos de BPMN por medio del desarrollo de ejercicios orientados al entorno empresarial.

Para el desarrollo exitoso de esta unidad, se recomienda al lector revisar a detalle el presente material, así como también los materiales de lectura obligatorios y diapositivas animadas. Además, se sugiere realizar las asignaciones domiciliarias de forma responsable para mejorar el aprendizaje y consolidar conocimientos.

El autor

Organización de la Asignatura

Resultado de aprendizaje de la asignatura
Al finalizar la asignatura, el estudiante será capaz de mapear procesos de negocio identificando los diferentes niveles de gestión de una organización, bajo el enfoque y principios del proceso administrativo.

Unidades didácticas

UNIDAD 1	UNIDAD 2	UNIDAD 3	UNIDAD 4
La gestión administrativa y el enfoque de procesos	Gestión de procesos de negocio	Notación para el modelado de procesos (BPMN)	Modelado de procesos del negocio
Resultado de aprendizaje Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los conceptos y principios básicos de la administración y el enfoque de procesos	Resultado de aprendizaje Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los conceptos y principios básicos de Business Process Management (BPM), de forma clara y precisa	Resultado de aprendizaje Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar un modelo de proceso, utilizando los elementos de notación de Business Process Model and Notation (BPMN), para un caso de estudio de la realidad	Resultado de aprendizaje Al finalizar la unidad, el estudiante estará en la capacidad de modelar procesos de negocio básicos pertenecientes a una organización, apoyado de una herramienta informática

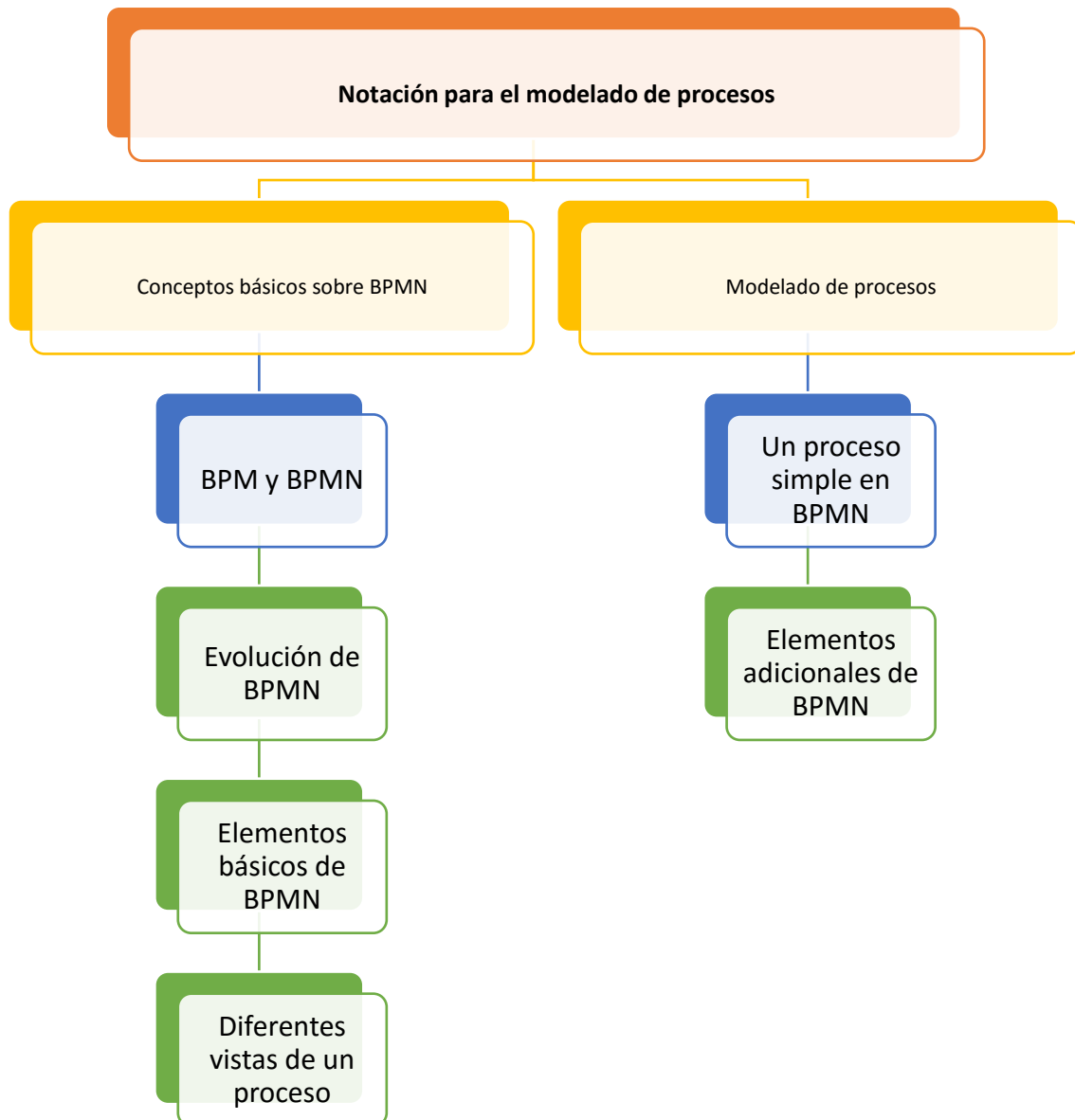
Tiempo mínimo de estudio

UNIDAD 1	UNIDAD 2	UNIDAD 3	UNIDAD 4
16 horas	16 horas	16 horas	16 horas

UNIDAD 3:

Notación para el modelado de procesos (BPMN)

Diagrama de organización



Tema n.º 1: Conceptos básicos sobre BPMN

BPMN es la abreviatura de Business Process Model and Notation, es una notación que nos permite realizar el modelado de los procesos de negocio que existen en una empresa.

Para iniciar el tema, se debe tener presente que las empresas necesitan modelar sus procesos de negocio no solamente para tenerlos documentados, sino también para realizar un análisis de los procesos que lo requieran, el resultado del análisis será una propuesta de mejora u optimización; por medio de la optimización constante se obtiene una mejora continua y esto produce una mejor entrega de los productos y/o servicios que brinda la empresa. En este tema abordaremos desde una perspectiva teórico-práctica los principales conceptos relacionados a BPMN que serán la base del modelado de procesos de negocio.


Sub tema 1.1 BPM y BPMN

En la unidad 2 abordamos el tema de BPM, el cual básicamente es un paradigma para la administración de procesos de negocio. En esta unidad conoceremos y aplicaremos BPMN que significa **Business Process Model and Notation** o **Modelo y Notación de Procesos de Negocio**; a menudo se suelen confundir ambos términos ya que sus abreviaturas solo se diferencian por una letra.



Recordemos que BPM permite **modelar, analizar, monitorear, optimizar y ejecutar** procesos negocio, para esta sección del material nos enfocaremos en el verbo **modelar**. Para modelar procesos de negocio necesitamos utilizar un lenguaje gráfico, así como las señales de tránsito permiten expresar ideas por medio de símbolos, los procesos de negocio pueden ser modelados mediante símbolos gráficos para indicar paso a paso cada una de sus actividades; aquí es donde aparece BPMN, **podemos indicar que BPMN es provee un conjunto de elementos gráficos que permiten modelar procesos de negocio**.

En varias bibliografías físicas y digitales se indica que BPMN es una **notación**, esto es totalmente cierto porque el término notación **hace referencia a un conjunto de símbolos que expresan algún concepto**.

Para entender mejor, plasmaremos un ejemplo de la vida cotidiana y luego realizaremos una analogía con BPMN. Observe la siguiente imagen que muestra una **señal de tránsito** con su respectivo **significado**:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Cruce de ferrocarril	Indica la existencia o proximidad de un ferrocarril en el trayecto o camino.

Ahora vemos **algunos elementos de BPMN** con su **significado**:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Actividad	Represente una actividad de un proceso de negocio. Recordemos que un proceso de negocio se compone de un conjunto de actividades ordenadas de forma lógica.
	Flujo de secuencia	Se utiliza para indicar la secuencia de las actividades que forman parte de un proceso de negocio.

Como vemos, existen señales de tránsito en forma de símbolos que expresan un significado, lo mismo sucede con BPMN, **posee un conjunto de símbolos y cada uno de estos tiene un particular significado**.

Sub tema 1.2 Evolución de Business Process Model and Notation (BPMN)

BPMN es una notación que permite modelar procesos de negocio, no es la única que ha existido en el mercado, durante varios años han ido creando diversas notaciones para el modelado de procesos de negocio. Algunas de las notaciones más conocidas son UML, IDEF0 e IDEF3. **UML** que quiere decir Unified Modeling Language (Lenguaje Unificado de Modelado en español) es muy popular en el mundo informático porque está orientado al **análisis y diseño de software**, El organismo que administra UML es el **Object Management Group (OMG)**, y actualmente, BPMN también ha sido adoptado por la misma organización desde el año 2005.

A través de la **OMG**, de la cual son miembros la mayoría de los proveedores más importantes de TI, BPMN se difundió rápidamente a nivel mundial y casi todos los proveedores sean grandes o pequeños, académicos o consultores empezaron a adoptar el estándar.

(Hitpass, 2017, p. 178)

Actualmente **BPMN es muy popular** en el ámbito nacional e internacional, ya que se trata de una notación sencilla, amigable y potente. Además, está fuertemente relacionado con BPM (Business Process Management); para entender mejor este punto, observemos y recordemos la siguiente figura:

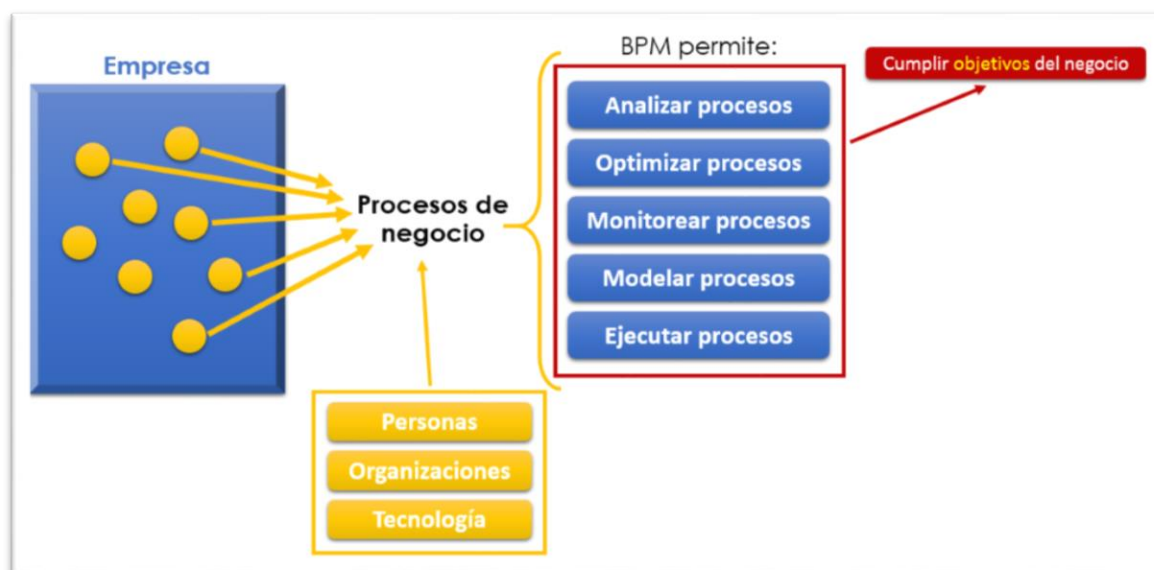


Figura 1. Procesos de negocio, BPM y objetivos empresariales. Elaboración propia

Recordemos que BPM permite analizar, optimizar, monitorear, modelar y ejecutar procesos de negocio. En principio podemos indicar que **BPMN nos apoya** en la fase de **modelado** de procesos de negocio, por esta razón podemos indicar que BPM y BPMN están muy relacionados, pero no debemos confundir sus definiciones. **BPM es un paradigma para la administración de procesos de negocio**, mientras que **BPMN es una notación que nos permite modelar procesos de negocio**.

Sub tema 1.3 Elementos básicos de BPMN

BPMN incluye una serie de elementos para modelar procesos de negocio, **cada uno de estos elementos tiene un determinado significado**, en esta sección revisaremos algunos de los principales elementos que forman parte de esta notación.

Todo proceso de negocio debe tener un inicio y un fin, para representarlos se utilizan los elementos de tipo Evento,

Símbolo	Nombre	Descripción
	Evento	Se utiliza para Indicar que algo relevante o significativo ocurrió al inicio, fin o parte intermedia del proceso.

Principalmente existen tres tipos de eventos: **Evento de inicio**, **evento intermedio** y **evento de finalización**. Veamos una definición breve de cada uno de ellos:

Eventos de inicio nos indican que tipo de ocurrencias suceden para que un proceso comience.


Eventos intermedios muestran un estado que el proceso ha alcanzado y que en el modelo por alguna razón lo queremos retener, No se utilizan muy a menudo, pero pueden ser muy útiles, por ejemplo si el estado representa un hito y se quiere

medir el tiempo transcurrido hasta alcanzar el hito.


Eventos finales indican que se logró al finalizar una trayectoria del proceso.

(Freund, Rücker, & Hitpass, 2017, p. 38)


Sabemos que un proceso de negocio tiene un **conjunto de actividades** que están ordenadas de forma lógica, para representar cada actividad en BPMN se utiliza un rectángulo similar a la figura ubicada en la parte inferior a este párrafo, la simbología es la misma que vimos algunas páginas atrás.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Actividad	Represente una actividad de un proceso de negocio. Recordemos que un proceso de negocio se compone de un conjunto de actividades ordenadas de forma lógica.

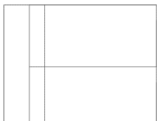
Las actividades que componen un proceso deben seguir una secuencia lógica, para indicar este punto se utiliza el elemento **flujo de secuencia**.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Flujo de secuencia	Se utiliza para indicar la secuencia de las actividades que forman parte de un proceso de negocio.

Un proceso de negocio puede incluir algunas **condiciones** durante su desarrollo, éstas condiciones se pueden representar por medio de **compuertas**. Existen varios tipos de compuertas, pero por el momento sólo revisaremos una de ellas, la siguiente tabla describe una **compuerta exclusiva**.


Símbolo	Nombre	Descripción
	Compuerta exclusiva	La compuerta exclusiva se utiliza para representar diversos caminos o alternativas que puede seguir las actividades de un proceso, sin embargo, es importante entender que cuando se usa este tipo de compuerta sólo se puede seleccionar un camino de los propuestos .

Otro elemento muy importante de BPMN es el **Lane**, estos se utilizan para indicar las **responsabilidades** dentro de un proceso. Por ejemplo, el proceso de negocio **Realizar matrícula** será desarrollado por un Asistente académico, para representarlo utilizaremos un Lane. Por otro lado, es importante señalar que los procesos de negocio pueden incluir múltiples **Lanes**.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Lane	Se utiliza para la asignación de responsables.

--	--	--

Para terminar esta primera parte revisaremos el elemento **Pool**, este se utiliza como contenedor de los elementos anteriores y normalmente se usa para indicar el nombre del proceso que se está modelando.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Pool	Se utiliza normalmente para representar el proceso que se está modelando.

Para aplicar lo explicado anteriormente vamos a modelar un proceso sencillo de **solicitar compra de productos** en un almacén. El enunciado del caso que resolveremos se describe a continuación:

La empresa Abaco Corporation es joven en el mercado, hace poco tiempo cumplió 7 años de funcionamiento; esta empresa cuenta con un solo almacén principal que contiene todos los ejemplares de sus productos. Cada vez que un producto alcanza el stock mínimo se invoca al proceso de negocio Solicitar compra, el cual se describe a continuación:

Todo empieza cuando el Almacenero crea una solicitud de compra, esta solicitud incluye el código y nombre de los productos que desea adquirir. A continuación, la solicitud debe ser evaluada por el Jefe del almacén, en caso de que la solicitud sea rechazada, se notifica del rechazo al Almacenero, este archiva la solicitud y finaliza el proceso. En caso de que la solicitud sea aceptada se notifica la aprobación al Asistente de compras y luego este procede a generar un expediente que albergará todos los documentos que conlleve la compra. Finalmente, el Asistente de compra genera una orden de compra y finaliza el proceso.

Para modelar el proceso descrito anteriormente vamos a utilizar una herramienta de software llamada **Bizagi Modeler**, esta herramienta es muy popular dentro del modelado de procesos y la podemos descargar de la siguiente dirección:

<https://www.bizagi.com/es/productos/bpm-suite/modeler>

Bizagi Modeler no es la única herramienta para el modelado de procesos (también contamos con Microsoft Visio, Enterprise Architect, etc.), sin embargo, la utilizaremos durante el desarrollo de la asignatura por tratarse de una herramienta popular en el medio. Cabe señalar que el modelado de procesos de negocio con BPMN también se puede realizar de forma manual, es decir, "a mano", sin embargo, puede ser un tedioso

dibujar cada símbolo de la notación.

Para resolver el ejercicio propuesto anteriormente paso a paso revise el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=n4Dbqi4-GDk>

Con esto acabamos de realizar nuestro primer modelado básico de procesos de negocio utilizando **BPMN** en la herramienta de software **Bizagi Modeler**.

Sub tema 1.4 Diferentes vistas de un proceso

BPMN parte de la base de que en un diagrama pueden representarse uno o más participantes, pero el lector ha de tener cuidado de no confundir un participante con un rol, departamento o usuario. Un participante es para BPMN en primer lugar un elemento lógico, cuya aplicación obedece a las siguientes reglas:

- En un proceso existe un solo participante (este principio confunde a menudo al lector).
- Este participante posee el control absoluto sobre la lógica del proceso.
- Otros participantes no pueden influenciar este proceso, en algunas ocasiones ni siquiera saben cómo está organizado.
- El participante es por definición el responsable del proceso.
- Si varios participantes deben interactuar con otros procesos, deben de hacerlo por medio del intercambio de información (flujo de mensaje), información que lógicamente apoya la operación del proceso.

Debido a estos principios, se da que cada participante tenga su propia vista sobre el proceso general, es decir diferentes perspectivas. Este hecho nos lleva a deducir que un proceso de negocio puede y, por lo general, tiene varios modelos de procesos, tantos procesos como participantes existan.

(Hitpass, 2017)

Tema n.º 2: Modelado de procesos

Ya conocemos los principales elementos que forman parte de BPMN, en este tema conoceremos elementos adicionales que nos permitan modelar procesos de negocio de manera más clara y precisa. Desarrollaremos ejemplos orientados al entorno empresarial para mejorar el aprendizaje.

Para iniciar el tema, debemos recordar que BPMN contiene una gran variedad de elementos para el modelado de procesos de negocio, en el presente material educativo se están describiendo y aplicando lo más importantes. Se recomienda al lector que pueda investigar con mayor profundidad BPMN, para esto se recomienda consultar bibliografías digitales o impresas que estén relacionadas con fuentes formales, como por ejemplo el sitio web de OMG (Object Management Group).

Sub tema 2.1 Un proceso simple en BPMN

Anteriormente hemos desarrollado un ejercicio básico de modelado de procesos con BPMN, en esta sección realizaremos un ejercicio adicional para consolidar conceptos. A continuación, se detalla el enunciado:

Elaboración de videotutorial de inscripción

La empresa Tothen se dedica a brindar cursos y actividades de capacitación en temas relacionados a gestión empresarial e ingeniería de software desde hace 10 años. Por su aniversario, ha decidido realizar un ciclo de conferencias magistrales cuya inscripción se realizará mediante su sitio web. Para apoyar este procedimiento, se creará un videotutorial sobre la inscripción en línea para las conferencias magistrales.

El videotutorial lo realizará la oficina de Asuntos académicos de Tothen, todo inicia cuando el Asistente académico procede a elaborar el libreto que se usará durante el videotutorial; una vez que termina de elaborarlo, lo entrega al Jefe de la oficina de Asuntos académicos para su revisión; en caso de que este encuentre alguna observación, le indica oportunamente al Asistente académico para la corrección respectiva, en caso contrario, le autoriza para que pueda realizar la grabación del videotutorial. Una vez que el asistente académico culmina la grabación, procede a mostrar el resultado al Jefe de la oficina para su revisión, en caso de que existan observaciones, se le indica de forma oportuna al Asistente académico para la corrección respectiva; en caso contrario el Jefe de oficina envía por correo electrónico el video al área encargada de su difusión.

Para resolver el ejercicio indicado paso a paso revise el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=OpMginEX4N4>

Con esto acabamos de completar un segundo ejercicio de modelado de procesos utilizando BPMN.

Sub tema 2.2 Elementos adicionales de BPMN

En esta sección resolveremos algunos ejercicios adicionales de modelado de procesos de negocio con BPMN, a diferencia de la sección anterior, esta vez utilizaremos algunos elementos nuevos de BPMN.

A continuación, se detalla el enunciado de 2 ejercicios propuestos, se recomienda que antes de revisar la solución intentes resolverlos tú mismo.

Elaboración de consolidados de notas

Cuando termina un periodo académico en la Universidad Manquis, los docentes deben acercarse a la oficina de "Evaluación y calificaciones" para firmar un documento denominado "Consolidado de notas" que contiene las calificaciones y el promedio final que obtuvieron los estudiantes durante el periodo académico en un determinado curso. El proceso de elaboración de consolidados inicia cuando el Asistente académico genera el documento "Consolidado de notas" (este documento se generará por cada curso de cada sección) en 2 copias. Luego verifica si el docente que dictó el curso pertenece a la ciudad o viene de fuera, en el primer caso procede a convocar por correo electrónico al docente para que firme el consolidado original y la copia; en el segundo caso, será el Coordinador de la carrera quien se encargará de firmar y sellar los consolidados.

Para resolver el ejercicio anterior paso a paso revise el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=OifbNd2o6QE>

Difusión de evento

Por su décimo aniversario, el Instituto Superior Tecnológico "Supreme" realizará un concierto que convocará a las principales bandas de diversos géneros de la ciudad; el evento está dirigido para alumnos, docentes y personal administrativo que forman parte de la institución. Supreme ha decidido difundir el evento a través de todos los medios que dispone la institución, estos son: Su sitio web, la intranet corporativa y los correos electrónicos institucionales.

La difusión del evento lo realiza la oficina de Marketing, para iniciar el proceso, el

Asistente de apoyo envía información sobre el evento a la oficina de Imagen institucional, esta se encargará de preparar un diseño publicitario que incluya alguna fotografía llamativa y texto sobre el evento; la elaboración de este diseño normalmente dura 3 horas, cuando la oficina de imagen tiene listo el diseño, procede a enviarlo al Asistente de apoyo, este descarga el diseño para posteriormente mostrarlo al Jefe de la oficina de Marketing quien se encarga de evaluar que el diseño esté conforme y sin observaciones, en caso de que encuentre alguna observación comunica al Asistente para que envíe las observaciones a la oficina de Imagen. Si no existieran observaciones, el Jefe de Marketing envía un correo electrónico para la publicación y difusión del diseño publicitario a través del sitio web, intranet corporativa y correo electrónico. Luego de 24 horas, el Jefe de Marketing debe verificar si la difusión se hizo con normalidad a través de los tres medios indicados anteriormente, en caso de que no se haya completado al 100%, procede a aplicar un recordatorio, en caso contrario, el proceso termina.

Para resolver el ejercicio anterior paso a paso revise el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=1b92zwHoZ8w>

De la teoría a la práctica

Parte I:

Utilice BPMN para realizar el modelado de procesos de los siguientes casos:

- Compra de boletos de viaje (Escenario: Agencia de transportes interprovincial)
- Préstamo de libros (Escenario: Biblioteca de la Universidad Continental)
- Reserva de consulta médica (Escenario: Cualquier clínica privada)

Nota: Usted mismo defina las actividades que crea conveniente para cada proceso de negocio. Además, se recomienda utilizar Bizagi Modeler como herramienta de software.

Parte II:

Realice el modelado del siguiente ejercicio:

Convalidación de cursos

El Instituto Superior Tecnológico "Supreme" ofrece el proceso de convalidación de cursos a los estudiantes de otros institutos que quieran estudiar una carrera técnica en modalidad presencial (ordinaria o gente que trabaja) o virtual.

Todo inicia cuando el Jefe del área de Convalidaciones revisa el file de convalidación del solicitante y procede a convalidar los cursos que lo sugieran en función a lo expresado en el "Reglamento interno de convalidaciones". Si el solicitante pertenece a la modalidad presencial, se debe verificar si pertenece a gente que trabaja u ordinario, en caso de que sea pertenezca a modalidad presencial ordinaria se emite un documento denominado "Acta de convalidación", que luego debe ser firmado y sellado por el decano de la facultad para terminar el proceso; en caso de que pertenezca a la modalidad gente que trabaja, se genera una "Constancia de convalidación" y luego recién el "Acta de convalidación". En caso de que el solicitante pertenezca a la modalidad virtual, simplemente se emite el documento "Informe de convalidación", que es firmado y sellado por el Jefe de área de convalidaciones y termina el proceso.

Aplique BPMN para el modelado del proceso y se recomienda utilizar Bizagi Modeler como herramienta de software.

Glosario de la Unidad 3

Actividad

Las actividades son la espina dorsal de los procesos, debido a que son las actividades las que transforman el estado de un objeto de negocio para que el proceso pueda llegar a producir valor en los clientes.

(Freund, Rücker, & Hitpass, 2017)

Diseño de software

El diseño de software agrupa el conjunto de principios, conceptos y prácticas que llevan al desarrollo de un sistema o producto de alta calidad.

(Pressman, 2010)

Flujo de secuencia

El flujo de secuencia describe la secuencia temporal y lógica, en el cual se combinan los elementos de flujo, es decir, las actividades, eventos y Gateways.

(Freund, Rücker, & Hitpass, 2017)

Gateway

La compuerta en que tenemos que tomar la decisión en BPMN se denomina Gateway.

(Freund, Rücker, & Hitpass, 2017)

IDEF

IDEF (Integrated Definition for Function Modeling) es una familia de técnicas de modelamiento, que ofrece una serie de notaciones para modelar datos, funciones, procesos, recursos, simulación y otros.

(Hitpass, 2017)

Notación

Sistema de signos convencionales que se adopta para expresar conceptos matemáticos, físicos, químicos, etc.

(Real Academia Española, 2018)

Símbolo

Elemento y objeto material que, por convención o asociación, se considera representativo de una entidad, de una idea, de una cierta condición, etc.

(Real Academia Española, 2018)

UML

El Lenguaje de Modelado Unificado (UML) es "un lenguaje estándar para escribir diseños de software".

(Pressman, 2010)

Bibliografía de la Unidad 3

- Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, M. Á., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. Á., & Tejedor Panchón, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla, España.
- Freund, J., Rücker, B., & Hitpass, B. (2017). *BPMN Manual de Referencia y Guía Práctica* (Quinta ed.). Santiago de Chile.
- Hitpass, B. (2017). *BPM Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación* (Cuarta ed.). Santiago de Chile.
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid, España: AENOR Internacional, S.A.U.
- Pressman, R. (2010). *Ingeniería del software Un enfoque práctico* (Séptima ed.).
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). (Pearson, Ed.) México.



HUANCAYO

Av. San Carlos 1980
Urb. San Antonio - Huancayo

Teléfono: 064 481430

LOS OLIVOS - LIMA

Av. Alfredo Mendiola 5210
Los Olivos - Lima

Teléfono: 01 2132760

MIRAFLORES - LIMA

Jr. Junín 355
Miraflores - Lima

Teléfono: 01 2132760

AREQUIPA

Av. Los Incas s/n
Urb. Lambramani, José Luis
Bustamante y Rivero - Arequipa

Teléfono: 054 412030

CUSCO

Av. Collasuyo Lote B-13
Urb. Manuel Prado
Wanchaq - Cusco

Teléfono: 084 480070