

Sigla Asignatura	BPY5101	Nombre de la Asignatura	BPM	Tiempo	2 Horas Totales
Experiencia de Aprendizaje N° 3	Documentación de los indicadores de medición del desempeño y riesgo de las mejoras propuestas				
Actividad N° 3.2	Creando e interpretando un KRI				
Nombre del Recurso Didáctico	3.2.2_Guia_Actividad 3.2				

1. Aprendizajes e indicadores de logro

Resultado de Aprendizaje	Indicadores de logro
Aplica técnicas de diseño para construir los índices de desempeño y de riesgos para facilitar el diseño y control de estos.	Aplica diversas técnicas de diseño asociadas a la creación de indicadores de desempeño que permitan el desarrollo en función a modelo preestablecidos.

2. Descripción de la actividad

En esta actividad, usted deberá identificar los riesgos asociados a la propuesta de mejora para lo cual debe diseñar e interpretar el resultado de tres indicadores de riesgo KRI para la propuesta de mejora Tobe del caso de estudio N°2

En ella debe definir y presentar El diseño e interpretación de indicadores de riesgo KRI asociados a la propuesta de mejora de bajo el modelo Tobe sobre los procesos identificados en el caso de estudio.

Caso N°2

La Gerencia General de la empresa VProcess en sus objetivos estratégicos ha decidido aumentar su negocio de venta de computadores por una plataforma digital a través de Internet. Para ello el área de Marketing ha estudiado el mercado y definido su plan de negocio de forma muy detallada. Con el análisis han determinado que, para entregar a sus clientes una oferta competitiva y segura, necesitan considerar la implementación de un sistema informático que permita gestionar los procesos relacionados con la plataforma digital. Como una primera etapa, se le ha solicitado al área Informática diseñar un levantamiento de procesos que permita identificar mejor las necesidades de información en los distintos procesos de negocio.

El modelo de negocio de la empresa está definido de la siguiente manera:

- Para que un cliente realice una compra por internet, deberá crear una cuenta con su RUT y password que contenga 4 números. Luego ingresar nombres, apellidos, teléfono, dirección, región y correo electrónico. Además, el cliente deberá definir la forma de

Docente Diseñador	Mario García Romero	Revisor metodológico	M. Cecilia Godoy
-------------------	---------------------	----------------------	------------------

pago al momento de cancelar la compra del producto, las habilidades son Debito, Tarjeta de Crédito y Transferencias (depósitos), por otra parte, deberá indicar si el despacho será a domicilio o bien retiro en local, si elige la opción despacho, deberá cancelar valor adicional.

- El cliente tendrá la opción de contratar un seguro por la compra de algún artículo, este seguro tendrá una vigencia de un año, y podrá ser renovado con el consentimiento del cliente. El valor del seguro será un valor único en pesos.
- El cliente al momento de elegir uno o varios productos de compra se generará automáticamente un “carrito de compra”. Este carrito tendrá los siguientes datos relacionados al cliente y su compra: Número de compra (se genera por defecto), nombres, apellidos, teléfono, dirección, correo electrónico, Código de Producto, nombre producto, unidades compradas, valor unidad y valor total, forma de pago, despacho (retiro en tienda o despacho a domicilio con cobro adicional de \$5.000) y la opción de tomar seguro al producto, agregando el costo del seguro al valor total de la compra.
- Los Productos que ofrece la empresa, son ventas de computadores de diferentes tipos: Tablets, PC de escritorios, mainframe y Notebooks. Los productos tienen códigos de productos, nombre del producto, valor unitario. Su diferencia será por el tipo de producto y características técnicas: Pantallas táctiles, portátiles y escritorios.

ESCALA DE VALORACIÓN

SIGLA	LEYENDA
CL (a)	Completamente Logrado
L (b)	Logrado (algunas dificultades)
PL (c)	Parcialmente Logrado (varias dificultades)
NL (d)	No Logrado

	a	b	c	d	OBS
Identifica problemática y/o necesidades					
Identifica procesos involucrados en la problemática.					
Determina los riesgos asociados al plan de mejora					

Determina indicador de riesgo N°1					
Determina indicador de riesgo N°2					
Determina indicador de riesgo N°3					
TOTAL					