

## Examen Transversal Estudiante

Forma A

SIGLA	NOMBRE ASIGNATURA	TIEMPO
BIY5121	BPM	1 semanas

ÍTEM	PUNTAJE	% PONDERACIÓN
Competencias de Especialidad	100	100%

Porcentaje corte nota 4,0	60%
---------------------------	-----

### INSTRUCCIONES GENERALES:

La Entrega de Encargo consiste en el desarrollo y posterior entrega de un producto que ha sido solicitado con anticipación y su presentación respectiva

Describir la estrategia a utilizar para la Entrega de Encargo con Presentación y explicitar como se llevará a cabo el proceso de la evaluación (metodología, por ejemplo, desafío, simulación, análisis de caso, otras) justificando el logro de competencias de especialidad y empleabilidad.

Tiempo: 1 semana

El tiempo para desarrollar la Entrega de Encargo con Presentación es de 1 semanas y el tiempo necesario para su presentación.

El encargo debe cumplir con todas las instrucciones establecidas previamente, considerando aspectos asociados a contenido y forma de entrega. Recuerde respetar tanto el tiempo de entrega como la estructura propuesta, ya que de no cumplirlos incidirán negativamente en su evaluación.

#### 1. ASPECTOS GENERALES

- El examen transversal de la asignatura Integración de plataformas corresponde a una entrega de producto con presentación.
- El Examen Transversal (ET) se desarrollará en grupos; sin embargo, la calificación será asignada de manera individual
- En la semana 2 se le enviará al estudiante el ET el cual consta de tres partes:
  - Parte uno "Análisis y Planificación": los estudiantes deberán identificar en el caso entregado, los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema a construir, además de los actores que interactúan en el sistema y el respectivo BPMN AS IS del caso.
  - Parte dos "Modelamiento de las mejoras a los procesos de negocio, manuales y automáticos, para lograr la optimización en la organización".
  - Parte tres "Análisis de indicadores de desempeño y riesgos asociados a los procesos de negocio".
- Los estudiantes deben entregar al docente las evidencias requeridas según instrucciones del ET.

El encargo incluye una presentación obligatoria, que será evaluada tanto grupal como individualmente. La calificación total se distribuye de la siguiente manera:

- 40% para el trabajo grupal entregado, que incluye el informe y las evidencias documentadas y la presentación.
- 60% para la contribución individual, que se evalúa a partir de la documentación del aporte específico de cada integrante, la calidad del trabajo realizado y el cumplimiento de las tareas asignadas, según detalle en tabla detallada.

#### 2. ASPECTO ESPECÍFICOS PARA EL DESARROLLO DEL ET

- El estudiante deberá usar la herramienta de modelamiento de BPMN como por ejemplo Bizagi.
- El estudiante deberá usar las herramientas de Microsoft Office disponibles como Word, PPT, Excel etc.

#### 3. ENTREGA DEL PRODUCTO

- Entrega de Documentación correspondiente al Paso 1: Requerimientos, Mejora y/o corrección del BPMN "AS IS", Identificación de Roles/Actores
- Entrega de Documentación correspondiente al Paso 2: Modelamiento del proceso de negocio, manuales y automatizaciones.
- Entrega de Documentación correspondiente al Paso 3: Análisis con indicadores de desempeño y riesgos asociados a los procesos de negocio.
- Comprimir y enviarlo en el formato que se indica a continuación:
  - Formato: ET\_SIGLACURSO\_FORMA\_LETRAFORMA\_Númerogrupos\_sección\_PARTENúmeroparte.rar.
  - Ejemplo: ET\_BIY5101\_FORMA\_A\_2\_002V\_PARTE1.rar.
  - Además de un archivo .txt con el nombre de los integrantes dentro con el formato que se indica a continuación:
    - Formato: Grupo\_NúmeroGrupo.txt.
    - Ejemplo: Alumno\_XX.txt

CONTEXTO HOSPITAL VETERINARIO MASCOTA FELIZ

**Examen Transversal  
Estudiante****Forma A**

Al buscar los orígenes de la Medicina Veterinaria en Chile, uno se debe remitir a la creación del primer centro de enseñanza agrícola del país, el 17 de septiembre de 1842. Fue el primer esbozo de docencia agropecuaria en Chile, y obedecía al interés del gobierno por organizar y encauzar científicamente las actividades del sector agrícola

y ganadero nacional. En el futuro surgieron las llamadas clínicas veterinarias. Las clínicas veterinarias son un tipo de empresa que surgió como una necesidad de mantener y/o mejorar la salud de animales domésticos, pero su negocio no es tan simple como dar un solo servicio de salud a los animales o dedicarse solo a la venta de productos, sino que son una combinación de ambos.

El hospital veterinario “Mascota Feliz” es una veterinaria ubicada en la comuna de San Bernardo en la región metropolitana, este hospital veterinario surgió a mediados de los años 90s debido a que la población de dicha comuna empezó su crecimiento y con ello aumentó la tenencia de mascotas como perros y gatos que son las mascotas más comunes. Mascota feliz cuenta con un personal altamente capacitado, de alta calidad y basta experiencia para desempeñar las labores y brindar servicios de calidad. Entre los servicios que se puede encontrar en Mascota Feliz son: Radiografía, vacunatorio, cirugías, laboratorio clínico, hospital, peluquería canina y felina, farmacias, y alimentos. Estos servicios se pueden ver con mayor detalle en la página web de Mascota Feliz el cual cuenta con un sistema de reservas online para atenderse en la sucursal de manera presencial. Cabe decir que el sistema el cual trabaja Mascota feliz es simple; Cuando llega la mascota a la veterinaria se le toman los datos tanto al dueño como a la mascota y se le crea una ficha en el cual sirve para monitorear a la mascota en el futuro, esta ficha tiene los datos de la mascota, datos del dueño, fecha en que ingresó al hospital, síntomas, diagnóstico, descripción y un recetario. No está demás decir que Mascota feliz cuenta con su propia farmacia la cual hace entrega y ventas de medicamentos a las mascotas que vengan con su diagnóstico y receta médica correspondiente.

Últimamente Mascota Feliz quiere modernizar sus procesos y su modo de trabajar implementando la llamada atención a domicilio en una veterinaria móvil el cual cumplirá procesos ambulatorios como vacunatorio, peluquería, antiparasitario etc.

**ENTREGA 1 (LEVANTAMIENTO):**

Debido a la pandemia global de covid19 del año 2020, muchas empresas tuvieron que adaptarse a modalidades distintas a las que estaban acostumbrados, Mascota feliz no fue la excepción ya que en un futuro planea la implementación de una veterinaria móvil para que sus servicios tengan una mayor cobertura en menor tiempo y también para evitar aglomeraciones en la sucursal presencial de esta misma. La veterinaria móvil de Mascota feliz va a contar con los servicios básicos ambulatorios que cuenta en su sucursal, tales como vacunatorio, peluquería, anti parasitario y también emergencias. Cabe decir que si la emergencia es muy grave y requiere una operación elaborada, la veterinaria móvil de Mascota feliz trasladará el animal hasta la sucursal y se realizará la operación inmediatamente.

Debido a esto Mascota Feliz necesita una renovación en sus procesos, pero para eso necesita primero saber el Cómo son sus procesos actualmente para luego saber como aplicar los nuevos procesos al modo de trabajar. Para eso Mascota Feliz lo ha contactado a usted para que en una primera fase de esta renovación usted identifique según los datos anteriores el modelo de proceso de negocios del hospital veterinario y poder modelarlo.

Es por eso que su primera tarea como analista de procesos es construir el diagrama de procesos de negocios BPMN llamado “AS IS”, para esta tarea puede utilizar distintas herramientas para poder llevarla a cabo, tales como: Bizagi, Visio, Lucidchart, BPMN.io, Etc. El link a cada una de estas herramientas las puede encontrar a continuación:

1.- Bizagi: <https://www.bizagi.com/es>

2.- Visio: <https://www.microsoft.com/es-cl/microsoft-365/visio/flowchart-software>

3.- Lucidchart: <https://www.lucidchart.com/pages/es>

4.- BPMN.io : <https://bpmn.io/>

**ENTREGA 2 (MEJORA CONTINUA):**

Una vez hecho y terminado el diagrama de proceso de negocios “AS IS” Mascota Feliz necesita implementar la mejora la cual ha estado planificando

**Examen Transversal  
Estudiante****Forma A**

que sería la veterinaria móvil, pero tienen un problema, aún no saben cómo implementar los nuevos procesos a los viejos para saber cómo van a interactuar entre cada una de las áreas para llevarse a cabo. Para esto Mascota Feliz nuevamente lo ha contactado para que realice el modelo de mejora a sus procesos, es decir, se requiere que usted realice el modelo "TO BE" para implementar los nuevos procesos que se llevarán a cabo con la implementación de la veterinaria móvil.

Para la realización de este nuevo modelo, lo primero que se necesita es que usted proponga mejoras y a la vez mejore los procesos anteriores para que actúen de una manera más adaptable y ágil, lo segundo se requiere que proponga nuevos procesos con el enfoque y objetivo de implementación de la veterinaria móvil hablada anteriormente.

Cabe decir que puede realizar/implementar distintas técnicas de mejora continua para poder llevar cabo la actualización/mejora de los procesos, las técnicas que puede usar son:

- Six Sigma
- Ciclo PDCA
- Kaizen

**ENTREGA 3 (KPI):**

Mascota feliz quiere saber si realmente está teniendo éxito en su negocio, esto luego de implementar las mejoras en sus procesos viejo e implementación de procesos totalmente nuevos como en el caso de la veterinaria móvil. Es por eso que nuevamente lo ha contactado a usted para poder analizar sus procesos y así por medio de los resultados obtener las métricas claves para luego obtener los llamados KPI (Key Performance Indicator en inglés). Para esto usted tiene la primera tarea, identificar las KPI (Indicador clave de actuación) para ver si se están cumpliendo los objetivos propuestos por "Mascota feliz" y cuánto ha sido el porcentaje de éxito de estos.

Por lo cual usted deberá elegir indicadores que:

- Puedan ser medibles, es decir, de carácter numérico y/o un porcentaje.
- Que sea importante para el negocio. Que tenga relevancia y que esté ligado al objetivo principal de la empresa.
- Tienen que ayudar a la toma de decisiones dentro de "Mascota Feliz".
- Los KPI tienen que ser medidos periódicamente, es decir es algo que debe ser variable y no constante.

Luego de identificar las KPI se necesita la elaboración de gráficos que respalden lo identificado.