

<b>Sigla Asignatura</b>	BPY5101	<b>Nombre de la Asignatura</b>	BPM	<b>Tiempo</b>	<b>2 Horas Totales</b>
<b>Experiencia de Aprendizaje N° 2</b>	Modelamiento y documentación de las mejoras a los procesos existentes del negocio de la organización				
<b>Actividad N° 2.3</b>	Identificación de indicadores de riesgo y gestión para una mejora continua				
<b>Nombre del Recurso Didáctico</b>	2.3.3_Guía_Actividad_2.3				

### 1. Aprendizajes e indicadores de logro

Resultado de Aprendizaje	Indicadores de logro
Modelar las mejoras a los procesos existentes del negocio para establecer propuesta de valor al negocio.	Identifica en el modelo de procesos actual los posibles problemas y riesgos de acuerdo a las necesidades del negocio.
Documenta las mejoras propuestas junto con los indicadores que ayudarán a medir el desempeño óptimo de acuerdo a las características y requerimientos de la organización.	Identifica los indicadores de desempeño (KPI), de acuerdo a las métricas establecidas por la organización, para poder evaluar la mejora de los procesos de negocio.  Genera una propuesta de plan de mejora a los procesos de negocio, basados en los KPI, de acuerdo a características y requerimientos de la organización.

### 2. Descripción de la actividad

En esta actividad, usted deberá determinar indicadores de riesgo y de gestión para una propuesta de mejora.

Deberá constituir equipos de trabajo de mínimo de 3 integrantes máximo para desarrollar esta actividad grupal y deberán identificar en función de la propuesta de mejora a los procesos de negocio los riesgos asociados a la mejora de procesos a través de los indicadores de riesgo KRI y los indicadores de gestión KPI.

En ella deben:

Identificar propuesta de mejora a los procesos de negocios. Luego, determinar los riesgos asociados a través de los indicadores de riesgo KRI y finalmente desarrollar los indicadores de gestión KPI en función de los objetivos de la optimización de procesos desarrollados en la propuesta de mejora

### Caso N°3

#### **BANCO LA PLATA**

El Banco La Plata, es un banco internacional que se encuentra establecido en varias capitales en distintos países del Mundo. En Chile se estableció en el 2017; en Santiago cuenta con tres sucursales exclusivas, las cuales se encuentran ubicadas en los sectores: Oficina La Dehesa, Vitacura y Las Condes.

Su misión es ser uno de los bancos más exclusivos del mercado dando servicios oportunos y asegurando sus capitales a los clientes.

Su Visión es captar el 80% de clientes que pertenezcan al nivel socioeconómico ABC1, entre ellos estas grandes empresas y personas.

Sus productos son administrar cuentas corrientes, inversiones, créditos de consumo de corto y largo plazo y por último créditos hipotecarios.

En estos años se han logrado posicionar en el 65% del mercado objetivo, pero debe llegar y mantenerse en el 80%, por ello, realizaron un estudio de mercado el cual indica que la mayor atracción de clientes es por la vía de otorgar créditos hipotecarios con apertura de cuenta corriente.

El estudio de mercado indica que existe un potente crecimiento en profesionales informáticos nuevos que tiene alto nivel de ingreso los cuales irán en aumento en el tiempo. Estos potenciales clientes no tienen vivienda propia, pero sí cuentan con los medios para obtenerla a través de un Crédito Hipotecario.

El área comercial cuenta con procesos alineados con las reglas de negocio la empresa, por ejemplo: la recepción de la solicitud de productos por parte del cliente, la revisión y evaluación de los antecedentes presentados por el cliente a través de un comité evaluador, si esta es vía atención personalizada en oficinas, o bien en forma virtual por sistemas expertos de evaluación.

Una vez cursados los productos, el área de finanzas del banco deberá ser responsable de controlar los ingresos por conceptos de pagos a sus registros contables. A su vez el área de recursos humanos deberá incorporar en las remuneraciones los bonos por cumplimientos de metas por parte del área comercial.

Finalmente, el área de Informática será responsable de entregar el soporte técnico en las diferentes plataformas virtuales como en los sistemas de información.

## 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 necesidad					
Identifica técnicas de mejora					
Determina objetivos a las mejoras presentadas					
Identifica riesgos a las mejoras presentadas					
Determina indicadores de riesgo KRI					
Determina indicadores de gestión KPI en función de los objetivos de mejora.					
<b>TOTAL</b>					