

<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° 3</b>	Documentación de los indicadores de medición del desempeño y riesgo de las mejoras propuestas				
<b>Actividad N° 3.3</b>	Documentación de un KPI - KRI				
<b>Nombre del Recurso Didáctico</b>	3.3.2_Guia_Actividad_3.3				

### 1. Aprendizajes e indicadores de logro

Resultado de Aprendizaje	Indicadores de logro
Documenta los indicadores de desempeño claves e indicadores de riesgos asociados a los procesos de negocio para hacer seguimiento ante propuestas de mejoras	<p>Documenta los indicadores de desempeño claves de los procesos de negocio en la organización para poder efectuar un seguimiento de estos.</p> <p>Documenta los indicadores de riesgo claves de los procesos de negocio en la organización para poder efectuar el seguimiento de estos.</p> <p>Interpreta los indicadores de desempeño, ayudando a la organización en el proceso de toma de decisión para la resolución de mejoras.</p>

### 2. Descripción de la actividad

En esta actividad, usted deberá desarrollar y documentar tres indicadores de gestión KPI y tres indicadores de riesgo KRI para la propuesta de mejora Tobe del caso N°3.

#### 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.

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

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 necesidades					
Identifica procesos involucrados en la problemática.					
Determina tres indicadores de gestión					
Determina tres indicadores de riesgo					
Documenta tres indicadores de gestión ( KPI)					
Documenta tres indicadores de riesgo ( KRI)					
TOTAL					