

# Gestión de Procesos de Negocio (XPN)

## Facultad de Informática

### Práctica 1 – Modelado de procesos con BPMN

- Crea un modelo en BPMN del proceso descrito a continuación:

La Universidad ha abierto una Agencia de Viajes en el Campus, encargada de organizar tanto viajes oficiales como viajes privados de sus trabajadores/as y estudiantes. Este nuevo sistema permitiría organizar viajes para los intercambios de profesorado con universidades extranjeras, las estancias Erasmus del alumnado e incluso viajes privados para cualquier miembro de la UDC. Por supuesto, los viajes oficiales pueden estar becados (recibir una ayuda económica total o parcial) pero los viajes privados deberán ser abonados en su totalidad por la persona que lo solicitó.

La primera experiencia de funcionamiento no ha sido satisfactoria debido a las frecuentes quejas de lentitud en todo el proceso, por lo que se ha decidido reorganizar y digitalizar el proceso de gestión de acuerdo con las siguientes consideraciones.

El proceso comienza cuando el cliente utiliza el portal digital para registrar su solicitud de viaje. Un empleado de la Agencia recibe en ese momento un aviso de nueva solicitud con toda la información del cliente. Para cada viaje se mantiene un dossier separado. Un dato fundamental es el tipo de viaje: oficial, privado o mixto. Los viajes mixtos combinan un viaje oficial con una extensión para una estancia privada. Aproximadamente el 23% de los viajes contratados son privados, el 62% oficiales y el resto mixtos.

Los viajes privados son los más sencillos. La Agencia tiene un empleado dedicado a la organización de los mismos, y tan pronto como se conoce lo que el cliente desea, se puede comenzar con la organización del viaje. Los viajes oficiales son más complejos. La Agencia tiene dos empleados dedicados a esta labor, uno de los cuales trabaja solo un día a la semana. En cada viaje, siempre hay un único empleado que se encarga de la mayor cantidad de tareas posible para el mismo. Estos viajes requieren una autorización previa del Departamento de Recursos Humanos. Generalmente, los clientes están familiarizados con el proceso y ya traen cumplimentada dicha autorización. Si no la traen, se les facilita un formulario en blanco para que lo cumplimenten. Un/a empleado/a de la agencia es quien debe validar esta autorización para garantizar que el viaje cumple con la normativa interna (por ejemplo, disponibilidad de días libres). Si la autorización no es correcta, se rechaza y el proceso se detiene hasta que se reciba una autorización válida. Los plazos son muy estrictos y es posible que, en caso de retrasos con la documentación, la Agencia no pueda garantizar la organización del viaje a tiempo, notificando al cliente si este es el caso y finalizando el proceso. Si la autorización es correcta, se solicita la aprobación del Departamento Financiero mediante un informe interno. Si hay aprobación, el Departamento Financiero realiza un anticipo en la cuenta de los clientes y se hace cargo de cualquier gasto asociado al evento al que asiste si fuese necesario (por ejemplo, cuota de registro). Así mismo, pagará los vuelos correspondientes a la parte oficial del viaje una vez reciba el detalle de los mismos de la Agencia de Viajes. La intervención del Departamento Financiero termina hasta que el cliente regrese, momento en el que gestionará la hoja de gastos.

Para preparar un viaje (del tipo que sea), la Agencia de Viajes siempre comienza con la organización de los vuelos. Si el viaje incluye uno o más vuelos, el empleado responsable prepara un plan de vuelos con todos los horarios y el detalle de precios. El cliente debe aprobar este plan y, en caso de desacuerdo, se prepara una alternativa para su aprobación. El plan aprobado se envía al Departamento Financiero para el pago de la parte oficial, mientras que para la parte privada se contacta con el cliente para decidir cómo se realizará el pago. Si el Departamento Financiero no aprueba el gasto, el cliente debe decidir si quiere proceder con el viaje a sus expensas, en cuyo caso el proceso continúa, o si decide cancelar el viaje, terminando así el expediente.

Si el Departamento Financiero aprueba el pago de un viaje oficial, se hace una transferencia automáticamente a la cuenta del cliente con el importe autorizado.

Una vez pagados los vuelos, la Agencia se encarga de reservar hoteles y cualquier transporte local que fuera necesario (tren, coche...). Los hoteles se pagarán mediante la entrega de vales al cliente. Todos los billetes y vales se entregan al cliente en una carpeta de viaje. Es necesario comprobar que todo está correcto al menos tres días antes del viaje, momento en el que el cliente debe tener acceso a toda la documentación. Para un viaje privado, el proceso terminaría aquí, mientras que para un viaje oficial quedaría pendiente la declaración del cliente.

Una vez acabado un viaje oficial, el cliente debe notificar su llegada y aportar la documentación correspondiente a los gastos durante el viaje (por ejemplo, facturas de restaurantes). Esta información la recolectan los empleados de la agencia y la transmiten todos los martes a las 9:30 al Departamento Financiero. Desde este departamento comunican la declaración oficial de gastos al cliente, si no está de acuerdo, deberán rectificarse la declaración de gastos. Una vez que el cliente aprueba la declaración, el Departamento de Finanzas sella la declaración como aprobada por el cliente. El proceso acaba con un empleado del Departamento Financiero enviando el resto del dinero al cliente y, por otro lado, con la generación automática de un informe con los detalles desglosados de este pago. En algunas ocasiones, se genera primero el informe y, después, se realiza el pago.

#### Normas de entrega

- La práctica se realizará en parejas de alumnos/as del mismo grupo de prácticas.
- El diagrama debe ser digitalizado a través de la plataforma SIGNAVIO (<https://academic.signavio.com/>).
- Se entregará un archivo .pdf con el diagrama correspondiente a través de la tarea habilitada en el campus virtual.
- El nombre del archivo seguirá el patrón:  
*XPN\_P1\_ApellidosEstudiante1\_ApellidosEstudiante2.pdf*.
- La fecha límite para la entrega será el próximo viernes 21 de marzo a las 23:59.