**Prueba – Analista de Procesos**

**Nombre Completo: Ileana Alzamora Rincon**

**Cedula: 1047468479**

**Teléfono: 3017384582**

**Fecha de realización de la prueba: 19/05/2023**

**Tiempo de prueba: 1 hora y 20 minutos**

**Hora de Inicio: 04:00 pm Hora de Finalización: 05:15 pm**

1. **Por favor responda las siguientes preguntas:**
   1. ¿Qué es un procedimiento?
   2. ¿Qué es un proceso?
   3. ¿Qué es un procedimiento operativo estándar?
   4. ¿Qué tipos de procesos hay?
   5. ¿Qué es un modelado de procesos? Mencione algunos.
   6. ¿Qué herramientas utiliza para la definición de procesos y procedimientos?
   7. ¿Cuál es la que información que debe contener un proceso?
   8. ¿Cuál es la que información que debe contener un procedimiento?
   9. ¿Qué información sería necesaria para que un Analista de procesos pueda realizar la definición de un procedimiento?
   10. ¿Cuáles serian las preguntas claves a realizar a un operario para la generación de un procedimiento?
   11. ¿Cuáles son los principales procesos que debería tener definidos una compañía?
   12. ¿Cómo se pueden identificar las oportunidades de mejora de un procedimiento?

Respuestas:

1. Un procedimiento, es un documento en el cual se establecen una serie de pasos que se deben seguir para la ejecución de una tarea especifica.
2. Un proceso es objetivo específico de una organización que se compone de un conjunto de tareas especificas a realizar para el cumplimiento o seguimiento del mismo, con el fin de añadir valor a mi cliente final.
3. Es un procedimiento muy detallado de una tarea especifica, que me sirve como herramienta para que esa tarea pueda ser desarrollada por una persona que no cuente con el conocimiento especifico, así como un instrumento de capacitación para el desarrollo de la misma.
4. Tres tipos:

Estratégicos que son aquellos que establecen las estrategias de una organización y como se va a medir el cumplimiento de esa estrategia a través de indicadores, así mismo el cómo se debe dar a conocer los mismos la organización.

Misionales son aquellos que se relacionan con la visión de la organización y con la satisfacción del cliente, procesos con los que se fabrica el producto final.

De apoyo son aquellos necesarios para poder ejecutar las actividades generales para el funcionamiento de la organización.

1. Es una representación gráfica de las tareas que se deben ejecutar de un proceso, que me permite analizar y entender de forma eficiente su desarrollo. (UML - Mapa de procesos)
2. Diagrama de flujo, diagrama de Gantt, Diagrama de operaciones.
3. La información que debe contener un proceso son las entradas, la operación o secuencia y las salidas.
4. La información que debe contener el procedimiento son el nombre del proceso y las tareas que se deben desarrollar.
5. La información necesaria es: Conocer el campo de aplicación del procedimiento, los manuales, y las guías.
6. En mi primera instancia se deben diseñar formatos que permita la recolección de información en campo, de manera eficiente, en los formatos se deben establecer preguntas como: Cual es el alcance de su trabajo, el tiempo que emplea en el desarrollo de la actividad, como se desarrolla la actividad, de que otros insumos depende para llevar a cabo su trabajo.
7. Los procesos que debe tener definidos las compañías independientemente de la razón de ser son los procesos estratégicos, misionales, y de apoyo. Ya que estos son los que dan el rumbo a la organización, una vez definidos se establecen cada uno de los subprocesos.
8. Las oportunidades de mejoras se pueden identificar a partir de la verificación de los diferentes indicadores.
9. **Brinde un ejemplo de:**
   1. Un proceso: Evaluación y gestión de los riesgos de TI
   2. Un procedimiento de Backup de la información
10. Defina cual es el procedimiento a realizar para generar un nuevo procedimiento dentro de una compañía.

Conocer generalidades del tema a desarrollar, conocer a que proceso va a pertenecer el procedimiento y su alcance, luego definir los objetivos, identificar y establecer las responsabilidades.

1. Defina cual es el proceso o procedimiento para generar una reserva de una casa para 7 personas en la plataforma Airbnb.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Ingreso a la aplicación | Ingresar vía web a la URL <https://xxxxx.com>, para el acceso a | Cliente |
| Selección del tipo de alojamiento | Verificar el tipo de alojamiento que se busca (Cabañas, Casas, habitaciones etc..) | Cliente |
| Selección del alojamiento | Se da clik en el alojamiento deseado | Cliente |
| reserva | Una vez seleccionado el alojamiento deseado, se da clik en el apartado de reserva | Cliente |
| Ingreso de datos | Diligenciamiento de los datos de la reserva (Fechas, cantidad de personas, datos de contacto, etc..) | Cliente |
| Verificación disponibilidad (SI-NO) | Se verifica disponibilidad, en el caso de no haber se deben seleccionar otras fechas o cambiar el alojamiento. | Plataforma/cliente |
| Pago | Se selecciona el método de pago para la reserva en las fechas deseadas, y se genera el pago | Cliente |
| Confirmación reserva | Se emite mensaje a los datos de contacto de la confirmación o denegación de la reserva | Plataforma |

1. **Lee el siguiente escenario:**
   * + Contar con el acceso a la carpeta de Pruebas Números Virtuales
     + Siempre descargar el formato en Excel de Pruebas Números Virtuales, ya que por los cambios realizados en los números se debe contar con el documento actualizado.
     + Identificar la campaña sobre la cual se realizaran las pruebas según el día que corresponda (Lunes, Viajemos y Miles Car Rental, Miércoles, Avis y Budget, Viernes, Dollar y Thrifty).
     + Abrir los documentos del Guion del IVR para la campaña correspondiente en los 3 idiomas.
     + Habilitar VPN bajo la IP en la cual se iniciará a realizar las pruebas de los números.
     + Ingresar a los portales web de la campaña y realizar la búsqueda de los números de contacto, se deberán comparar los números de tefono registrados en el portal web con los registrados en el archivo y confirmar que se encuentren bien. Si Hay alguna falla, se debe registrar en el reporte.
     + Realizar la llamada al número correspondiente, se deben probar las diferentes opciones del IVR y confirmar con el guion que sean correctos y se habiliten de acuerdo al idioma que corresponde. Las opciones elegidas se deben diligenciar en el reporte.
     + Cuando el asesor responda la llamada, confirmar que es bajo el idioma indicado. Se debe mantener una conversación con el asesor para identificar posibles fallas durante la misma.
     + Si se encuentran fallas, se debe probar el número mínimo 3 veces para confirmar la falla, se debe registrar el error en el reporte.
     + Siempre se debe esperar a que el asesor responda la llamada, en caso que tarde más de lo normal, se debe comunicar con las lideres de servicio al cliente para confirmar si hay alguna novedad o la disponibilidad de asesores es reducida.
     + Al finalizar la revisión de los números, se deberá cargar el reporte en la carpeta del año correspondiente, bajo el nombre correspondiente: Estructura, Consecutivo. Campañas. Fecha (Mes Día Año).
     + Posterior a ello, se deberá enviar un correo electrónico al Gerente General, con copia a las lideres de servicio al cliente y Auxiliar de Soporte Técnico. El documento del reporte debe estar adjunto y en el cuerpo del correo debe estar la información de las fallas encontradas.
     + ¿El anterior escenario es un procedimiento o un proceso? ¿Por qué?

Es un proceso por que describe de manera general las entradas, las secuencias y las salidas de cada procedimiento, así mismo, se identifica que cada una de las fases anteriores permite el desarrollo de una tarea especifica.

* + - Genera la estructura adecuada de cómo debería presentarse este proceso/procedimiento.

Diagrama

Descripción generada automáticamente

* + - ¿Qué oportunidades de mejora ve que se puedan aplicar a este proceso? ¿Procedimiento?

Las oportunidades de mejoras halladas en el proceso son la cantidad de retrasos que se presentan por las validaciones de los números, las cuales con una sola llamada sería suficiente, también el acceso a las VPN es innecesario porque se puede guardar la base de datos en una nube.

1. **¡Conocimientos sobre Software!**
   1. ¿Qué sabes sobre ingeniería de software?
   2. ¿Has definido procedimientos de software?
   3. ¿Has trabajado en definición de procedimientos de plataformas web? ¿Cuál?
   4. ¿Cuentas con conocimientos de UX y UI?
   5. ¿Qué es Scrum?
   6. ¿Qué es un Product Owner?
   7. ¿Qué es una historia de usuario?

Respuestas:

* 1. Para mí la Ingeniería de software son todas aquellas metodologías o paradigmas, que se pueden seguir para el desarrollo de un software, de tal manera que abarque todos y cada uno de los componentes necesarios para poder ser puesto en producción y que le brinde valor a una organización.
  2. No, sin embargo tengo conocimientos de los procedimientos generales para el desarrollo de un nuevo software, como lo son, Procedimiento de diagramación, de documentación de código, de pruebas o test de un código, cargue en repositorio, despliegue en los diferentes ambientes etc..
  3. No
  4. Si, en términos generales el UX como experiencia de usuario, es lo que en un portal web, el usuario puede realizar de forma intuitiva, que le genere facilidad para realizar cualquier requerimiento en la interfaz web, mientras que la UI como interfaz de usuario se centra en la parte visual de la herramienta con la cual el usuario final se sienta cómodo y atraído hacia el producto o servicio que se ofrece en el portal Web.
  5. Es una metodología Ágil, principalmente es utilizada en proyectos de desarrollo, con el fin de elaborar un producto con la mejor calidad en un tiempo definido
  6. Es el rol de una persona o grupo de personas que se encargan de realizar la conexión de las necesidades de las partes interesadas o los clientes, con los desarrolladores con el fin de sacar a producción el mejor producto Final.
  7. Es una característica o funcionalidad que un product owner de acuerdo a los requerimientos de las partes interesada agrega a para el desarrollo de un producto, en el caso de una página web, puede ser el módulo de registro de un usuario.