

CURSO : 2389 - Modelado de Procesos de Negocios
PROFESOR : Mg. Martin Méndez Asmat
SEMESTRE : 2020 - II
SECCIÓN : T2DL
FECHA INICIOS : 27-05/2021 **HORA:** 12:15
FECHA FIN : 28-05/2021 **HORA:** 14:30

NOTA

ALUMNO (A) :

CASO PRÁCTICO – CL2

Logro

Tenga presente que el logro de esta evaluación, es que usted use la notación básica BPMN para construir Modelos a nivel descriptivo regido por la OMG, a partir de la comprensión de la importancia de modelar procesos de negocio.

Consideraciones generales:

- Considerar el orden, la limpieza y la claridad de las respuestas.
- NO está permitido el uso o consulta de cuadernos, separatas, libros o cualquier material de la asignatura durante el desarrollo de la evaluación.

Consolidado

Pregunt a	Puntaje		Llenar solo en caso de Recalificación justificada	
	Máximo	Obtenid o	Sustento	Puntaje
1	10			
2	10			
Nota Recalificada				

Pregunta 1: Elaborar Diagrama BPMN, para el proceso descrito a continuación:

Caso: “Gestión de Incidentes”

El proceso inicia con el reporte de un incidente por parte de un usuario al área de servicio técnico, quien analiza el tipo de incidencia (Por Equipos, Por Instalación, Por reemplazo, otros), cualquiera sea el caso en menos de 24 horas deberá de informar al usuario, indicando el tiempo para la solución del incidente y dejar registro de la solución en una base de conocimiento. Finalmente el caso es cerrado.

El siguiente diagrama representa una situación más compleja del proceso, al incluir aquellas actividades que se llevan a cabo de forma excepcional, por ejemplo cuando el incidente es prioritario o no es posible solucionarlo dentro del tiempo establecido.

Realice el flujo del proceso utilizando la simbología BPMN considere el manejo de errores y eventos de compensación.

Pregunta 1				
Puntos	Excelente: 10 puntos	Bueno: 6 puntos	Regular: 4 puntos	Deficiente: 0 puntos
10 puntos	Crea el Diagrama, identificando las tareas y fases, subprocesos, compensaciones y elementos de legibilidad, de acuerdo a las especificaciones.	Crea el Diagrama, identificando parcialmente las tareas y fases, subprocesos, compensaciones y elementos de legibilidad, de acuerdo a las especificaciones	Crea el Diagrama, identificando las tareas y fases, subprocesos, compensaciones y elementos de legibilidad, con omisiones y faltas leves.	No crea el Diagrama o lo crea; pero con errores inaceptables.

Pregunta 2: Elaborar Diagrama BPMN, para el proceso descrito a continuación:

Caso: “Solicitud de viaje”

Un proceso de solicitud de viajes comprende las actividades necesarias para recibir y gestionar solicitudes de viaje presentadas por empleados de una compañía.

Este es un proceso sencillo si no se tienen en cuenta eventos inesperados que puedan ocurrir y que afectan drásticamente el desarrollo del proceso.

El proceso consta de 3 actividades. Primero el solicitante se contacta con un asesor de servicio quien luego de darle toda la información, genera un código al solicitante el cual se ingresa junto con la información relacionada al viaje en el formulario de la pág. Web. Posteriormente el departamento administrativo debe hacer las gestiones de las reservas que el solicitante solicitó y finalmente enviarle por correo electrónico la información relacionada a las mismas una vez estas ha sido confirmado, el solicitante deberá de

confirmar la aceptación del mensaje , anular la reserva o agregar nuevas solicitudes en este último caso el proceso deberá de regresar al inicio

Las actividades relacionadas al sub-proceso de reservas serían las siguientes: El departamento administrativo puede gestionar simultáneamente las reservas de automóvil, hotel y/o tiquetes según lo haya solicitado el empleado. Una vez que todas las reservas necesarias han sido gestionadas, el sub-proceso finaliza. Sin embargo múltiples situaciones inesperadas pueden surgir durante el desarrollo del proceso.

Supongamos que el departamento administrativo ha gestionado exitosamente la reservación de automóvil y hotel. Al momento de reservar los tiquetes no encuentra disponibilidad de vuelo en ninguna aerolínea para la fecha deseada. El automóvil y el hotel ya han sido reservados para dicha fecha, por lo que será necesario comunicarse con el solicitante para preguntar si se reprograma a otra fecha la solicitud o deshacer dichas reservas.

Realice el flujo del proceso utilizando la simbología BPMN considere el manejo de subprocesos transaccionales y eventos de compensación.

Pregunta 2			
Excelente: 10 puntos	Bueno: 7 puntos	Regular: 5 puntos	Deficiente: 0 puntos
Gráfica correctamente el modelado del caso propuesto: Nombre del proceso, actores, fases. Identifica adecuadamente: tipos de tareas, compuertas, eventos. Desarrolla el subproceso.	Gráfica correctamente el modelado del caso propuesto: Nombre del proceso, actores, fases. Identifica adecuadamente: tipos de tareas, compuertas, eventos. .	Gráfica correctamente el modelado del caso propuesto: Nombre del proceso, actores, fases. Identifica adecuadamente: tipos de tareas, compuertas, eventos.	Gráfica parcialmente el modelado del caso propuesto.