Enunciado y Pauta Control 1
16 de Abril de 2009

Indicaciones Generales:

- **Sin Apuntes**
- Utilice SÓLO las hojas que se le entreguen para responder cada una de las **partes** del control. No se aceptaran hojas distintas a estas.
- La forma de evaluar es la siguiente: Cada pregunta es evaluada en la escala 1 a 7, con un punto de base. La nota final del control es el promedio simple de las notas obtenidas por pregunta.
- Dispone de 1,5 horas.

Pregunta 1
Responda claramente justificando detalladamente sus supuestos cuando corresponda, en NO más de 5 líneas. Cada sub-pregunta tiene 0.6 puntos.

a. ¿Cuál es la importancia de un "sistema bien definido" el correcto desarrollo de una solución tecnológica para la empresa?

   - **Lo más difícil en el desarrollo de un SIA es entender la real necesidad del usuario (empresa, cliente). Para esto definir muy bien el sistema, permite comprender el problema planteado de la mejor manera posible. Esto se logra mediante el estudio de varias componentes fundamentales (Objetivos, Actores, Recursos, etc)**

b. ¿Cuál es la diferencia entre un Sistema de Información y un Sistema de Control de la Gestión?

   - **El sistema de información es aquel que es desarrollado para llevar a cabo ciertas tareas propias del proceso y de la administración del proceso. El sistema de control de gestión es el encargado de monitorear que los objetivos, métricas y resultados esperados del proceso se cumplan, para cada nivel administrativo (estratégico, táctico u operacional)**

c. Con el apoyo de un SIA, enuncie y explique dos decisiones que se puedan tomar a nivel operativo, administrativo y estratégico.

   - **Ejemplos planteados valen. A nivel estratégico el SIA no presenta un apoyo básico pues permite ver el desempeño y eventualmente poder generar algunas proyecciones, pero las decisiones son tomadas fundamentalmente con otros tipo de fuentes de información (informales como diarios, charlas, conferencias, etc)**

d. ¿Cuál es el objetivo y resultado esperado del "análisis de la situación actual"?

   - **Lo más importante es el diagnostico de la situación actual (problemas, causas de los problemas y efectos de los mismos). El modelo del proceso usando alguna herramienta de modelamiento, y la especificación de las tareas, actividades y flujos de información. Así como la descripción detallada de los sistemas existentes.**

e. ¿De qué se preocupa la "ingeniería de requerimientos de sistemas"?

   - **Se encarga de entender el sistema administrativo para poder generar una solución que se encuentre alineada con las metas de la organización. Difiere de los requerimientos de Software, pues ve el proceso como un todo, las personas, las relaciones entre estas, etc.**

f. ¿En qué consiste el "Enfoque Burocrático Funcional" y qué problemas presenta su implementación bajo las actuales condiciones en que se desenvuelven las empresas?

   - **En el mundo actual se requiere un tipo de organización muy flexible y dinámica, que sea capaz de enfrentar las necesidades cambiantes del mercado. Un esquema burocrático funcional, justamente, se organiza a través de control de las decisiones en niveles jerárquicos, por lo cual el flujo de información, la toma de decisiones y la posterior toma de acciones correspondientes es extremadamente lentas para los estándares actuales. Produciendo desventajas con respecto a los competidores y atentando contra la supervivencia de la empresa.**

g. ¿Cuál es el objetivo del BPMN en el levantamiento de requerimientos de un proyecto informático?

   - **Tener una herramienta simple, de fácil comprensión por terceros que permita discutir ideas, identificar problemas y posibles soluciones. Además, de establecer un estándar para documentar el proceso.**

h. Mencione y explique tres síntomas que se pueden tomar en consideración para presumir que un proceso de negocio NO está funcionando correctamente.

   - **Hay muchísimos elementos, se pueden mencionar la mala atención a los usuarios (grandes tiempos de espera, calidad del servicio deficiente, gran cantidad de reclamos, gran tasa de perdida de clientes, etc.), mala calidad de los productos (gran tasa de reclamos, grandes volúmenes de productos devueltos, etc), altos costos de producción, etc.**

i. Explique la importancia de incorporar medidas de efectividad para cada objetivo específico.

   - **Es la única manera de evaluar el grado de cumplimiento de cada objetivo especifico y por lo tanto, en que medida se ha logrado cumplir el objetivo general.**

j. ¿Cuál es el riesgo de incorporar sólo medidas cualitativas dentro de la descripción de un sistema bien definido?

   - **Si sólo se incorporan medidas de cualitativas, no existe ninguna manera objetiva de evaluación del cumplimiento de los objetivos específicos o general del sistema a desarrollar.**

Pregunta 2: Gestión de Pagos

La empresa ComexKrom S.A. es una institución con sucursales en todo el país, con una dotación de más de 3.000 empleados y que demanda una gran cantidad de servicios a sus proveedores. Las empresas proveedoras suministran bienes o servicios de varios tipos, entre los cuales se encuentran:

1. Servicios básicos Electricidad, Agua, Gas
2. Aseo
3. Alimentación
4. Asesorías de negocios
5. Transporte
6. Bodegaje
7. Licencias de Software
8. Artículos de escritorio
9. Hardware
10. Mantención de Software y Hardware
11. Eventos
12. Viajes

Una vez suministrado el bien o el servicio, los proveedores envían sus facturas a oficina de partes de la empresa, ubicada en la casa matriz de ComexKrom que se encuentra en Santiago. También existe la posibilidad de emitir una factura electrónica la cual llega por correo electrónico a la Gerencia de Informática, quienes deben imprimirla y enviarlas a la oficina de Partes.

Con la factura en papel se procede a la gestión del pago del servicio, el cual comienza en la oficina de partes quienes timbran la entrega y envían la factura a la oficina de pagos (OP). La OP verifica que la factura corresponda a un proveedor registrado en la empresa, que la factura no esté adulterada y que contenga los datos mínimos para realizar su pago futuro. De no cumplir estos requisitos, el pago es rechazado, el cual es comunicado vía la oficina de comunicaciones institucionales (OCI), quienes envía una carta certificada comunicando el rechazo oficial de la factura.

Si la factura cumple los requisitos la OP distribuye manualmente una fotocopia de la factura a la unidad encargada de coordinar la entrega de Bienes o Servicio (UCBS1), es decir si la factura es de un viaje de trabajo realizado por un funcionario, es derivada a la UCBS de Recursos humanos o en otro caso si corresponde a una compra de PCs es derivada a la UCBS de la Gerencia de Informática.

[1] Existe 7 UCBS: RRHH, Informática, Comercio Exterior, Logística, Servicios Básicos, Comunicaciones, Operaciones

Las UCBS deben verificar que la factura que les envió la OP les corresponde, en caso contrario es devuelta a la OP. Si la USBS es responsable de gestionar el pago del bien o servicio individualizado en la factura, debe proceder a verificar si fue suministrado correctamente, solicitando la conformidad, por carta certificada, a las sucursales del país donde fue suministrado el bien o servicio. Si alguna sucursal desconoce este servicio, la factura es devuelta a la OP comunicando el rechazo, quienes a su vez gestionan la comunicación por medio de la OCI. Una vez que se han recibido todas las conformidades, la USBS procede a la autorización del pago, el cual se realiza según monto de la factura:

UF	Nivel de Autorización
Hasta 100	UCBS responsable
Entre 1000 y 3000	Gerente de División
Entre 3000 y 10000	Sub Gerente General
Entre 10000 y 20000	Gerente General
Más de 20000 UF	Directorio

Si es autorizado el pago, la UCBS debe enviar un oficio a la OP para que la factura sea ingresada en el ERP de la empresa, donde se contabiliza y se saca una nómina de pagos, que es un archivo XML que se envía a 2 destinos:

1. Al Banco GSO quienes proceden al depósito en cuenta corriente, si es que el proveedor tiene cuenta en ese banco o a la emisión de un vale vista que puede ser cobrado en cualquier sucursal del banco GSO

2. A la oficina de comunicaciones institucionales (OCI) quien envía una carta certificada al proveedor, comunicándole que el pago está listo en el banco GSO

Si es rechazada la autorización del pago, la UCBS debe enviar un oficio a la OP quienes derivan la información a la OCI, para que comunique el rechazo de la factura.

Para el caso anterior, se le solicita lo siguiente:

a. Especifique el sistema como Bien Definido para el caso de la gestión de pago de facturas (1 punto).
b. Utilizando BPMN, modele la situación actual **(3 puntos)**.
c. Indique y comente las prácticas actuales **(2 puntos)**.

Solución:

a) Sistema bien definido

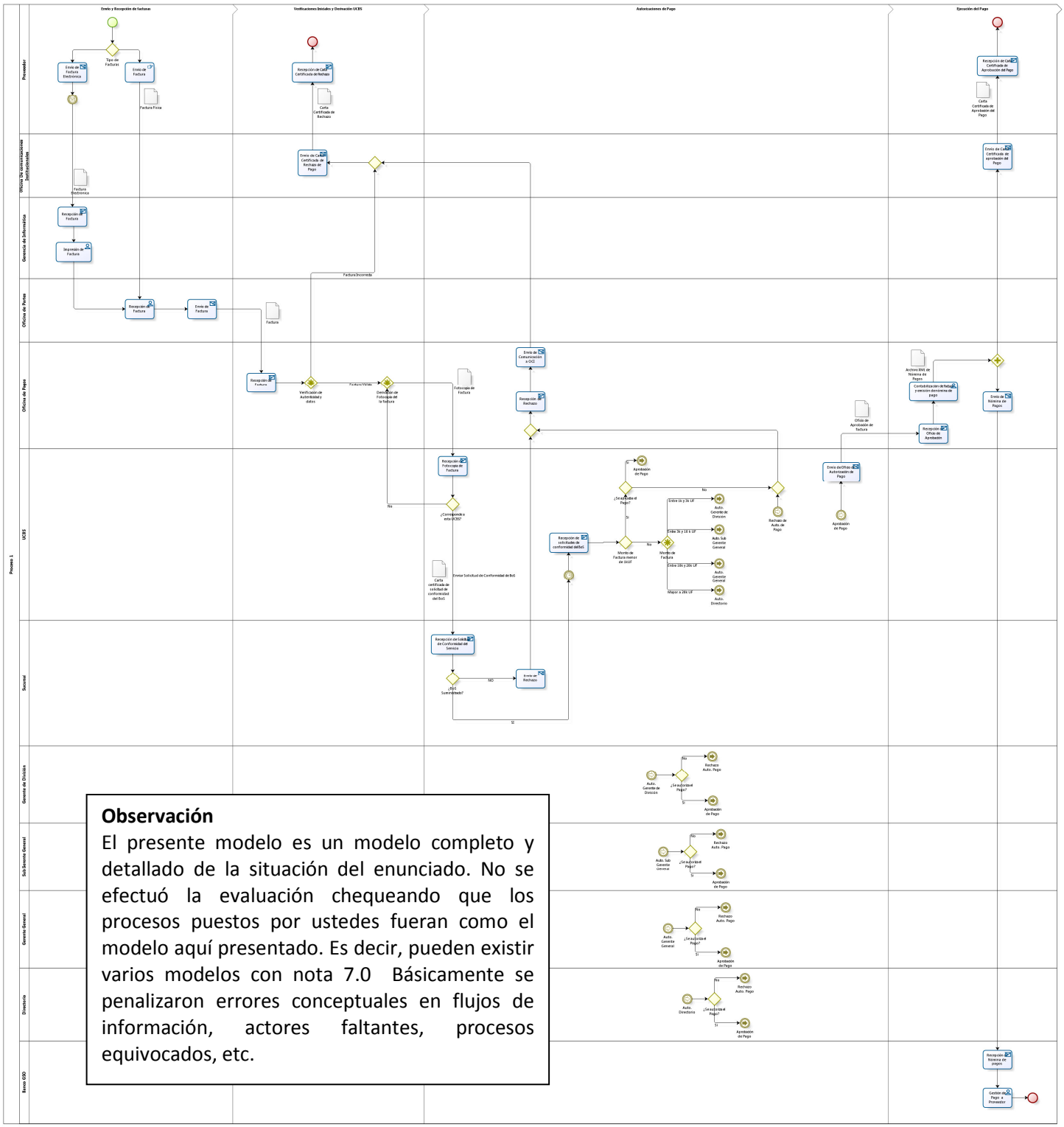
Distribución de puntaje	Observaciones		
Objetivos			
General	Similar a: Gestionar el (correcto pago/ o rechazo de productos y/o servicios de proveedores que son suministrados a la empresa.		
Específicos (3)	3 obtenidos de las macro actividades		
Medidas de efectividad (3)	3 obtenidos de las macro actividades y relacionados con algún Objetivo específico		
Medio Ambiente			
	Proveedores, Banco GSO y/o otra entidad que no sea unidad		
Recursos			
	o Recursos Físicos: - **Impresora** **- Fotocopiadora** **-** Papeles - Cartas y/o Oficios - Oficinas	Software y tecnológicos **- Sistema ERP** - XML - Mail	RRHH -Empleados
Componentes e Interrelaciones			
Componentes	Macro actividades Envío y Recepción de facturas Validaciones y Derivación UCBS Conformidad de Servicios Autorización de Pago Envío de nóminas de pagos Comunicaciones al proveedor		
Interrelaciones	Si se responde = Ver detalle en el BPMN -> se prorratea Se corrige si especifica		

c) Comentarios de prácticas actuales

A modo de ejemplo:

ID	Práctica
1	Buena Práctica: Descentralización en la autorización del pago según tabla (Referencia de caso grupo semestre pasado CMPC)
2	Buena Práctica: Derivación de pagos según especialidad (RRHH,GI, LOG.etc)
3	Mala Práctica: Exceso de actividades manuales o mucho papeleo

b) Modelo en BPMN



Observación

El presente modelo es un modelo completo y detallado de la situación del enunciado. No se efectuó la evaluación chequeando que los procesos puestos por ustedes fueran como el modelo aquí presentado. Es decir, pueden existir varios modelos con nota 7.0 Básicamente se penalizaron errores conceptuales en flujos de información, actores faltantes, procesos equivocados, etc.