

# Diseño de Procesos

Un proceso no es más que la sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea. Es el conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de materiales, mano de obra, capital, información, etc. en los bienes deseados o servicios añadiendo valor.

Los pasos propuestos para diseñar los procesos son:



## **Definir la Misión del Servicio.**

En primer lugar, es muy útil establecer la misión del servicio o, en caso de tenerla definida, revisarla. La misión identifica el objetivo fundamental del servicio, su razón de ser. Conviene recordar que la misión debe tomar en consideración tres aspectos: qué hacemos (los productos o servicios que ofrecemos), cómo lo hacemos (qué procesos seguimos) y para quién lo hacemos (a qué clientes nos dirigimos).

# Diseño de Procesos

El Servicio de Gestión y Control de la Calidad tiene como misión propia "ejecutar la política de calidad de la empresa y poner en práctica los planes estratégicos de calidad, la investigación y los servicios con el objetivo último de hacer efectiva una estrategia de Calidad Total.

