



## FASES DEL PROCESO

No. DSC-REP-06  
 Revisión 1.0  
 Fecha: AGO-06

FASE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	INDICADOR	OBSERVACIÓN
Administrativa	Transformación de los datos de la operación en la información requerida para tomar decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- Pronostico</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Planeación</li> </ul>	Tiempo	Factores que configuran los datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preciso</li> <li>- Completo</li> <li>- Oportuno</li> </ul>
Operativa	Establecer las especificaciones (Parámetros y Características) del producto o servicio de la operación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación</li> <li>- Elaboración del producto ó</li> <li>- Prestación del servicio</li> </ul>	Errores	Factores que configuran el producto o servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parámetros del proceso (Presión, Temperatura, Humedad) (Tiempo, capacidad, eficiencia)</li> <li>- Características del producto (Físico – Químicas y / o Organolépticas)</li> </ul> Especificaciones
Servicio	establecer las condiciones para satisfacer las necesidades del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Despacho y / o entrega</li> <li>- Instalación</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Detección de oportunidades de mejora</li> </ul>	Satisfacción	Factores que configuran la satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad</li> <li>- Rapidez de respuesta</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Frecuencia</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Los empleados</li> <li>- Las colas o espera</li> <li>- La accesibilidad</li> <li>- La temperatura (Ambiente)</li> <li>- La presentación</li> <li>- Facturación</li> <li>- Reclamaciones y quejas</li> </ul>