



Universidad Autónoma de Baja California

Ingeniería de Procesos

Ingeniería de Procesos

Unidad 1. Definición y elementos de Procesos

Profesor: MC. Itzel Barriba Cázares

1.2.Tipo de Procesos

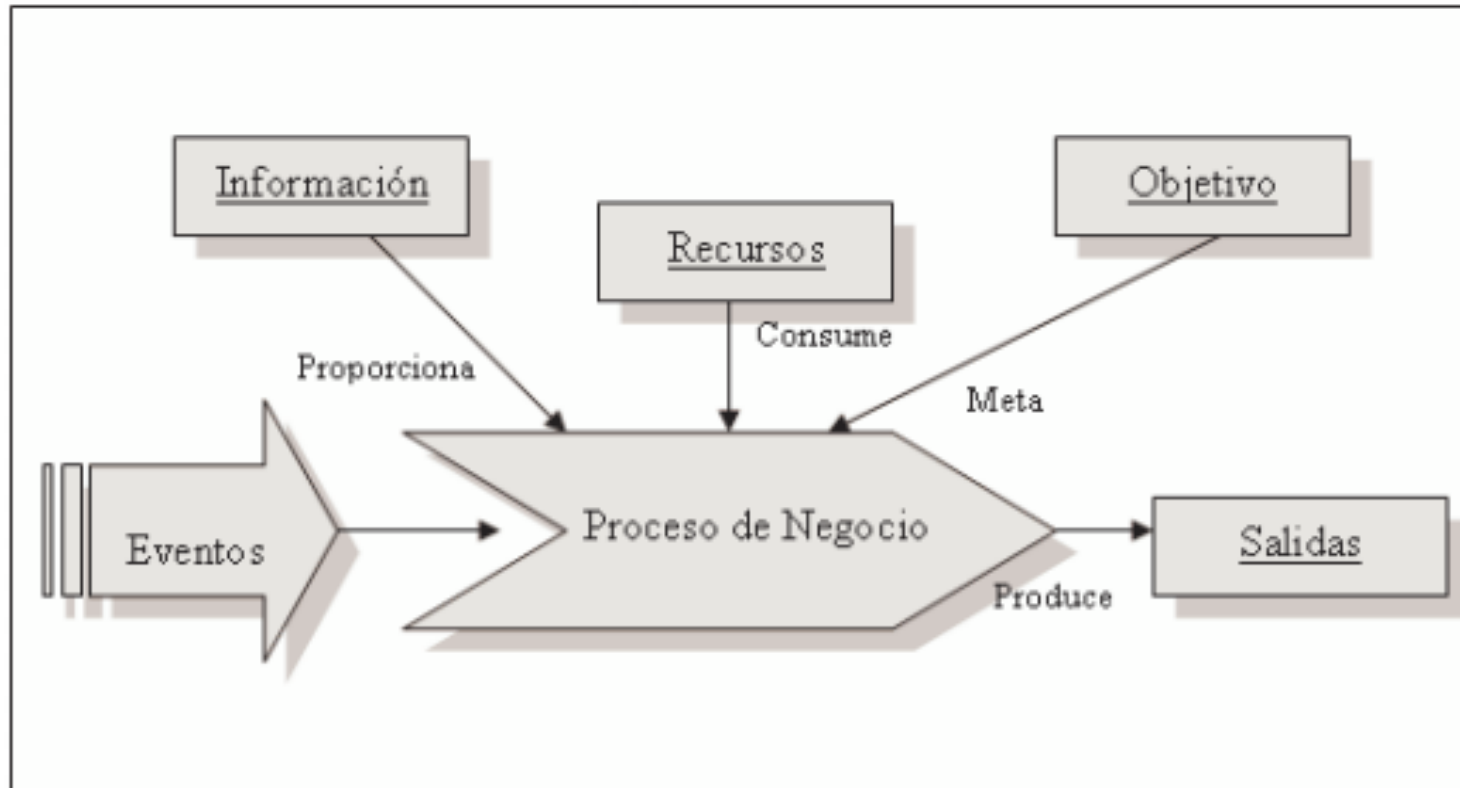
Tipos de Procesos

- ▶ Procesos de Negocios
- ▶ Procesos Productivos
- ▶ Procesos de Manufactura

Proceso de Negocio

- ▶ Es una colección de **actividades** que tomando en cuenta **una o varias** clases de **entradas**, crean una **salida** que tiene valor para un cliente. (Hammer and Champy, 1993)
- ▶ Estos procesos representan el **flujo de trabajo y de la información** a travez del negocio (BOMSIG, 1995)

Proceso de Negocio



Proceso de Negocio

▶ Características

- ▶ Son complejos
- ▶ Dinámicos
- ▶ Distribuidos
- ▶ Duración prolongada (meses o años)
- ▶ A veces automatizados, parcialmente
- ▶ Depende de la inteligencia de la persona y el juicio de las personas.
- ▶ Difíciles de visualizar.

Proceso de Negocio

▶ Ejemplos

- ▶ Procesos de industrias específicas
- ▶ Procesamiento de prestamos (Bancos)
- ▶ Adjudicación de reclamos (Seguros)
- ▶ Asignación de recursos (Gobierno)
- ▶ Regreso de mercancía (Al por menor)
- ▶ Preparación de alimentos (Restaurant)
- ▶ Manejo de equipaje (Aero lineas)
- ▶ Manejo de reservaciones (Hoteles/Aero lineas)

Proceso Productivos

- ▶ El **proceso productivo** transforma las entradas (**insumos**) en salidas (**bienes o servicios**), por medio del uso de recursos físicos, tecnológicos, humanos y otros.
- ▶ Otra definición: serie de operaciones las cuales se aplican a ciertos **materiales** (insumos) de entradas con la ayuda de ciertos medios **técnicos** (herramientas o maquinas) y se necesitan **personas** con ciertas habilidades para obtener **salidas** (bienes o servicios).

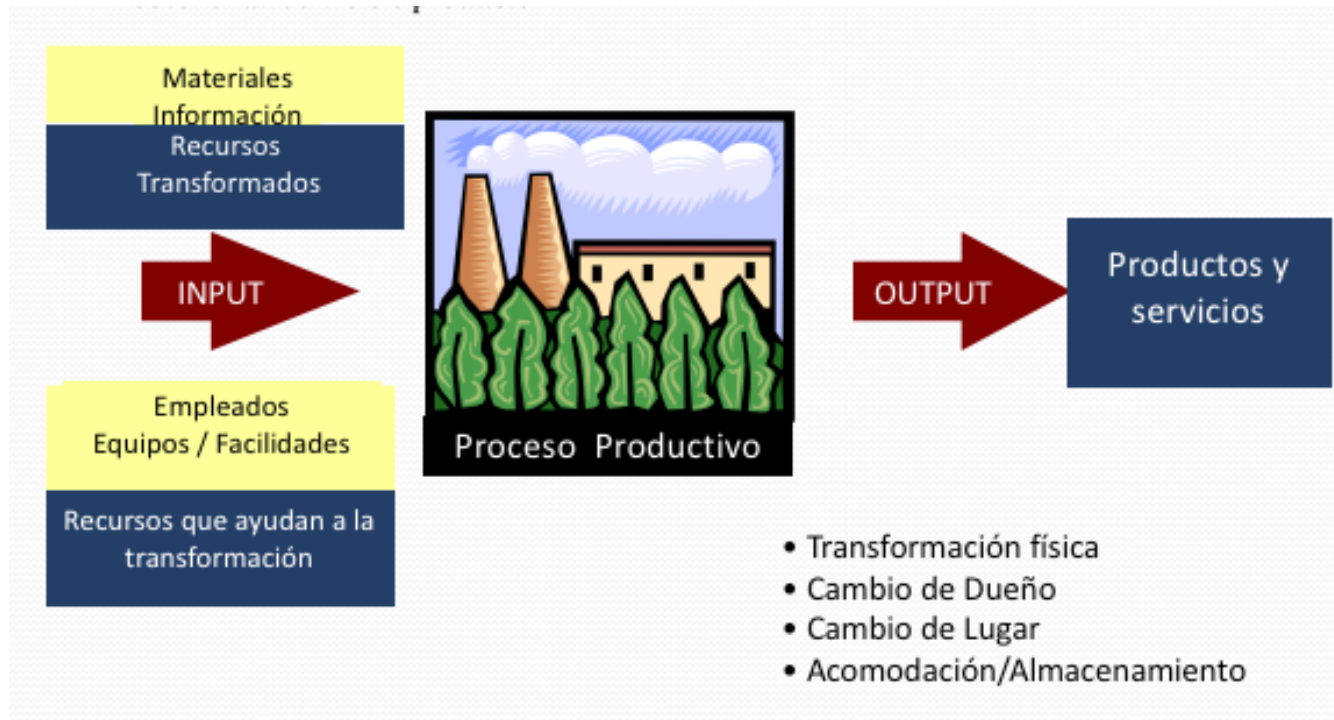
Proceso Productivos

► Características

- Usa Materia prima
- Mano de obra
- Metodología de trabajo
- Maquinas y herramientas
- Cuida el medio ambiente
- Evaluación de calidad

Proceso Productivos

- ▶ Toda **operación** produce servicios y/o productos. Esto se hace por medio de un proceso de transformación.
- ▶ **Transformación**: es el uso de recursos para modificar un estado o condición de algo para obtener un servicio o producto.



Proceso de Fabricación

- ▶ El **proceso de fabricación** o **industrial** es el conjunto de **operaciones** necesarias para modificar las características (**forma, densidad, resistencia, tamaño o estética**) de las materias primas. Por lo general, para la obtención de un cierto producto, se necesita múltiples operaciones individuales.
- ▶ En el ámbito industrial se suelen considerar convencionalmente los procesos elementales que se indican, agrupados en dos familias, (**tecnología mecánica, tecnología química**).