



ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

# PROCESOS Y SUBPROCESOS

## PROCESOS Y SUBPROCESOS



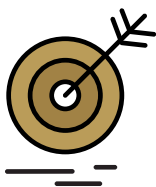
Un proceso, como se explicó anteriormente, es un conjunto de actividades y recursos interconectados que transforman entradas en salidas. Dentro de este, los subprocesos son componentes más pequeños que, de manera individual o colectiva, también utilizan recursos, agregando valor o transformándolos dentro del sistema de gestión. Estos subprocesos están claramente definidos y desempeñan un papel esencial en el proceso general. Su identificación resulta especialmente útil para detectar y solucionar problemas específicos, permitiendo aplicar tratamientos diferenciados dentro de un mismo proceso.

La ejecución de un subproceso representa un servicio en desarrollo, lo que significa que su acción se produce y se consume de forma simultánea. Al finalizar, este subproceso genera un servicio completo que puede estar relacionado tanto con bienes tangibles como intangibles. Cada subproceso, al formar parte del proceso global, está diseñado para atender a un cliente interno, con la excepción del último subproceso de la cadena, que tiene como objetivo satisfacer al cliente final o externo.

Estos subprocesos pueden operar de manera independiente dentro del proceso, contribuyendo en diferentes etapas, según sea necesario, y asegurando el correcto funcionamiento del sistema en su conjunto.

### Procesos internos y procesos externos

En las organizaciones, los procesos y subprocesos están interconectados, formando cadenas cliente-proveedor. En estas cadenas, los clientes de un subproceso se convierten en proveedores del siguiente, creando una secuencia continua. Esto da lugar a dos tipos de clientes: internos y externos. Los clientes internos son aquellos que reciben la salida de un proceso, la transforman y generan un nuevo resultado que servirá como entrada para el siguiente cliente en la cadena. Por otro lado, los clientes externos son los destinatarios finales del producto o servicio terminado, después de pasar por todo el ciclo de transformación.



Para que los procesos funcionen correctamente, es fundamental mantener una comunicación clara y eficiente entre clientes y proveedores, ya sean internos o externos. Una forma de garantizar esta comunicación es mediante acuerdos conjuntos en los que se definan características específicas de las entradas y salidas, así como los métodos de notificación entre las partes.

En este contexto, también se puede hablar de procesos internos y externos, según a quién están dirigidos sus resultados. Los procesos internos satisfacen necesidades dentro de la organización, generalmente sin generar valor agregado directo, aunque sí implican costos. En cambio, los procesos externos están orientados hacia los clientes o usuarios finales.

El término “cliente” hace referencia a quien recibe el resultado del proceso, ya sea una vez o de manera recurrente, mientras que “usuario” se refiere a quien utiliza o se beneficia del producto o servicio. Ambos términos pueden ser equivalentes dependiendo del rol que desempeñen dentro del proceso. Según su alcance y su papel en el sistema de gestión, los clientes o usuarios pueden clasificarse como internos (si forman parte del sistema) o externos (si no lo hacen).