

Asignatura	Datos del alumno	Fecha
Aseguramiento de la Calidad de Software	Apellidos: Felix, Nasimba, Zurita	17/11/2024
	Nombre: Cristian, Jorge, Vanessa	

Actividad: Gestión Innovadora de/por procesos mediante el despliegue por niveles

Objetivos

Comprender y optimizar el proceso de atención en una clínica veterinaria utilizando una metodología innovadora la cual se enfoca en gestión por niveles con la finalidad de garantizar un servicio eficiente y de calidad.

Descripción de la actividad y pautas de elaboración

Proceso de atención veterinaria estructurado en 10 niveles, con una duración total de 83 minutos.

Nivel 1: Establecer tiempos estimados para cada actividad del proceso (de 3 a 20 minutos).

Nivel 2: Identificar los documentos requeridos, como certificados de salud y resultados previos.

Nivel 3: Principales actividades, desde recepción hasta seguimiento del paciente.

Nivel 4: Asignar tareas específicas al recepcionista y al médico veterinario.

Nivel 5: Definir datos de entrada (información del cliente) y salida (reportes y citas).

Nivel 6: Detectar y corregir posibles errores en la verificación de datos y diagnóstico.

Nivel 7: Registrar procedimientos, historia clínica y datos relevantes del paciente.

Nivel 8: Mantener registros de ingreso, tratamientos realizados y resultados.

Nivel 9: Identificar y mitigar riesgos relacionados con datos erróneos o diagnósticos incorrectos.

Nivel 10: Describir términos desconocidos y listar los registros obtenidos.

Asignatura	Datos del alumno	Fecha
Aseguramiento de la Calidad de Software	Apellidos: Felix, Nasimba, Zurita	17/11/2024
	Nombre: Cristian, Jorge, Vanessa	

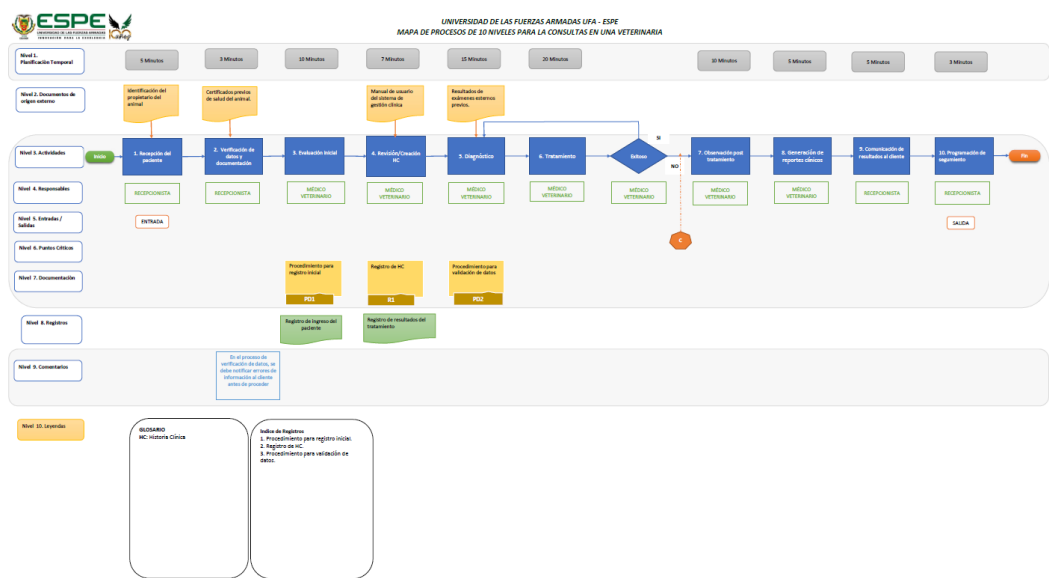


Figura 1. Despliegue de un proceso utilizando un diagrama de flujo, con los niveles de detalle vinculados a cada etapa del proceso. Fuente Universidad de Oviedo.