

TALLER 4: “FLUJOGRAMA DE SITUACIONES DE SERVICIO”

CRISTIAN CAMILO ROJAS MARTINEZ

SENA VIRTUAL “SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE”

SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

BOGOTA

¿QUE ES?

Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso.

Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor)

El flujograma hace más fácil el análisis de un proceso para la identificación de:

Las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso.

SIMBOLOS

El flujograma utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos.

Los símbolos más comunes utilizados son los siguientes:

Límites: Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso:

Sentido del flujo: Significa el sentido y la secuencia de las etapas del proceso:



SE USA PARA:

Entender un proceso e identificar las oportunidades de mejora de la situación actual.

Diseñar un nuevo proceso, incorporando las mejoras (situación deseada).

Facilitar la comunicación entre las personas involucradas en el mismo proceso.

Divulgar, en forma clara y concisa, informaciones sobre procesos.

¿CÓMO USARLO?

Defina el proceso que se va a realizar.

Escoja un proceso relacionado con el producto o servicio más importante, desde el punto de vista del cliente.

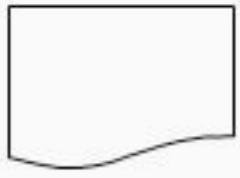
Elabore un flujo del proceso, identificando sus grandes bloques de actividades.

Organice, para la elaboración del

Operación: Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registran al interior del rectángulo:



Documento: Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda:



Decisión: Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real:

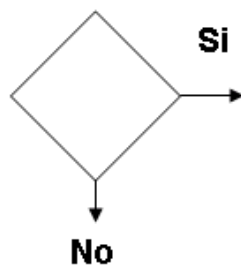
flujograma, un grupo compuesto por las personas involucradas en las actividades del proceso.

Defina detalladamente las etapas del proceso y describa las actividades y los productos o los servicios que resulten de cada una de ellas.

Identifique los responsables para la realización de cada actividad identificada.

Chequee si el flujograma diseñado corresponde a la forma como se ejecuta el proceso en la práctica, y haga las correcciones que considere necesarias.

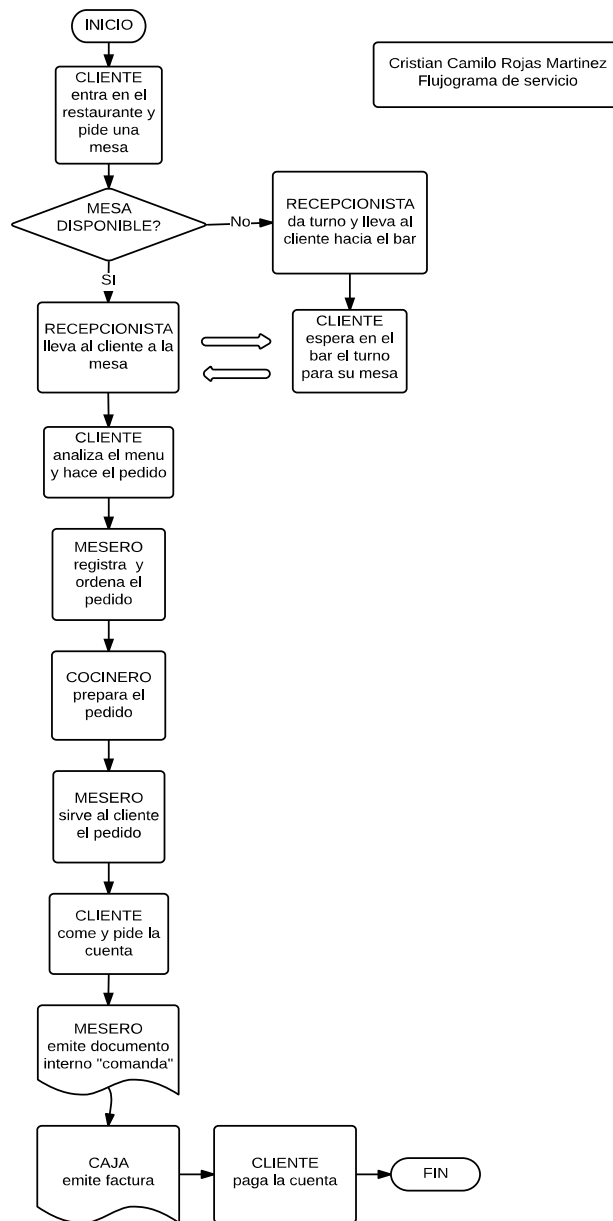
4



A continuación realizaremos un diagrama de flujo basado en el proceso de comer en un restaurante, las quejas mas usuales que podemos encontrar en restaurantes son los siguientes:

- Servicio poco educado por parte del personal del establecimiento
- Demora en el servicio
- La temperatura de la comida no es la adecuada
- Utensilios sucios
- Ubicación de la mesa

FLUJOGRAMA: PROCESO DE COMER EN UN RESTAURANTE



Fuente: <https://www.sabrosia.com/2014/07/las-quejas-mas-usuales-sobre-el-servicio-en-restaurantes/>