



**Nombre del alumno: Daniela calderón Sánchez.**

**Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores.**

**Nombre del trabajo: cuadro sinóptico.**

**Materia: Calidad de los servicios.**

**Grado: Octavo cuatrimestre.**

**Grupo: "A"**

Comitán de Domínguez Chiapas a 3 de febrero del 2021.

# La gestión de los procesos.

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa.

- Identificar.
- Diseñar.
- Controlar.

- Representar.
- Formalizar.
- Mejorar.

Logrando la confianza del cliente.

El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones.

Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

Se pueden observar las siguientes prácticas:

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.
- Satisfacen las necesidades de los clientes internos, tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.
- Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.
- La responsabilidad social está incorporada en el modelo, así como la figura del dueño de proceso de nivel gerencial.
- Han decidido dejar de hacer las cosas mal: reproceso, reclamos, stocks, papeles etc.

Procesos:

- Estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento.
- Eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento.
- Competitivos, comparados en el sentido de lograr niveles de excelencia de clase mundial.
- Diseñados según las mejores prácticas.
- Rediseñados en forma programada.
- Mejorados en forma continua.

Elementos de un proceso de calidad.

- Objetivo.
- Requisitos.
- Cliente.
- Inicio.

- Propietario.
- Salida.
- Proveedor.
- Fin.

Elementos que componen los procesos.

- Entrada. { Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos.
- Producto. { Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible.
- Cliente. { Organización o persona que recibe la salida del proceso.
- Recursos del proceso. { Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo.
- Proveedor. { Organización o persona que suministra una entrada a un proceso.
- Límites. { Indica el comienzo y el final de un proceso.

Metodologías de gestión por procesos.

- Arquitectura. { Se identificara y clasificara el proceso definiendo su jerarquía, ubicándolo en el marco de toda la organización.
- Visibilidad. { Se describirá el proceso en cuanto a componentes y características indicando quien es el responsable, que tareas y actividades se realizan en el mismo.
- Mecanismo de control. { Se establecerán instrumentos para medir el desempeño de las actividades fundamentales del proceso en cuanto a eficiencia y eficacia.
- Mecanismos de la mejora. { Se desarrollara un plan para la mejora continua del proceso, indicando las herramientas a utilizar para identificar oportunidades de mejora y resolver problemas.