



Nombre de alumno: Eduardo de Jesús López López

Nombre del trabajo: Gestión de los procesos

Materia: Calidad de los servicios

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: "A"

La gestión de los procesos

Gestión de los procesos

- Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer mas productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.
- En una organización bien gestionada se puede observar ciertas prácticas como:

Por otra parte sus procesos son:

- Estables
- Eficientes y eficaces
- Competitivos
- Diseñados e instruidos en las mejores prácticas.
- Rediseñados en forma programada.
- Mejorados de forma continua.

- Considerar en primer lugar al cliente
- Finalidad en la acción, el para que de la existencia para romper barrera.
- Clientela satisfecha con el servicio o producto.
- Los participantes están comprometidos con el objetivo de la org.

- Proceso: Es una totalidad que cumple con el objetivo útil a la org. Y que agrega valor al cliente.
- Totalidad: es una secuencia de principio a fin de un proceso, por esto el nuevo concepto es el de procesos completos.

Elementos de un proceso de calidad

Podemos tener un proceso de transferencia de documentos, un proceso de consulta y préstamo de expedientes, un proceso de compra material, un proceso de incorporación de recursos humanos, un proceso de:

- Objetivo
- Propietario
- Requisitos
- Salida
- Cliente
- Proveedor
- Inicio
- 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: son los medios humanos y materiales para desarrollarlo.

La gestión de los procesos

Elementos de un proceso de calidad

Existen distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos realizadas por diferentes autores quienes plantean pasos para el uso gerencial:

- Elzinga (1995), Gardner (2001), Navarrete (2002), Harrington (1993).

Entre todos esos procesos cuatro son las que se comparten entre esas metodologías:

- Arquitectura del proceso: implica la identificación y clasificación de los procesos que se llevan a cabo en toda organización.
- La visibilidad del procesos posee dos dimensiones:

- Relación entre la arquitectura de los procesos y la estructura organizacional.

- Los mecanismos de control son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso.
- Los mecanismos de mejora están constituidos por los planes que se llevaran a cabo para la implementación de mejoras.

Los cuatro componentes de la gestión de procesos:

1. Arquitectura del proceso: se identificará el proceso definiendo su jerarquía, ubicándolo en el marco de toda organización.
2. Visibilidad el proceso: se describirá el proceso en cuatro componentes y características indicando quienes es el responsable de las tareas y actividades se realizan ese mismo día.
3. Mecanismo de control: Se establecerá instrumentos para medir el desempeño de las actividades fundamentales del proceso.
4. Mecanismo de mejora: Se desarrollara un plan para la mejora continua del proceso.