Nombre de la universidad

Universidad del sureste

UDS

Nombre de la materia

Calidad en los servicios.

Nombre del catedrático

Jorge enrique albores.

Nombre del alumno

MALDONADO SALAZAR HEIDI YOSELIN

Fecha de entrega

12 de febrero 2021

La gestión de los procesos

- ¿Qué es la gestión de procesos?
  - La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.
    - 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
        - Sus procesos son
          - 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, Diseñados según las mejores prácticas.
- ¿Qué es un proceso?
  - Una primera definición la provee el concepto de síntesis de la visión sistémica: Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.
    - Hammer
      - Aporta una definición parecida Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes
        - Comercializar
          - Incluye: proyectar las ventas, comprar, vender, distribuir, cobrar y hacer servicio posventa
- Interacción
  - Es lo que sucede entre las actividades, tal como un documento que se envía por mano entre ellas.
    - Conjunto de actividades
      - Un proceso nos ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos. De esta manera, nos daremos cuenta que estamos construyendo una casa, en una visión más amplia que pegando ladrillos.
        - Una empresa
          - Procesos es la que estimula, posibilita y permite que sus empleados realicen una labor de proceso.
- 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 expurgo, un proceso de compra de material, un proceso de incorporación de recursos humanos
    - Un proceso se compone básicamente de
      - Objetivo: el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.
        - Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. Si una transferencia de documentos no ha sido exitosa el proceso debe apuntar a un responsable.
- Requisitos: para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales. Un proceso de préstamos de documentos originales del archivo se desencadena porque se recibe una petición formalizada de acuerdo a un procedimiento reglado.
  - Salida: como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida. Puede ser un producto o un servicio.
    - Cliente: siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso. Un juez recibe un documento original de un archivo de una Consejería como prueba porque ha formalizado una petición de acuerdo con un procedimiento judicial que le habilita para ello.
- Proveedor: el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida.
  - Inicio: la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo
    - Fin: la última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo.
      - Gestión por procesos
        - Estas organizaciones en su época fueron muy útiles para la realidad económica y social del momento. Para aplicarlo utilizaron la fragmentación de las tareas por funciones o departamentos
- 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, recursos de proceso, proveedor, límite.
    - Metodologías de gestión por procesos.
      - La visibilidad del proceso posee dos dimensiones, la primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional, algunos autores afirman que no es necesario cambiar la arquitectura de una organización por funciones para que el proceso se “haga visible”, sólo es necesario determinar claramente quién es el responsable