

## CALIDAD EN LOS SERVICIOS



**Licenciatura en nutrición**  
**octavo cuatrimestre**

**nombre del profe**

Jorge enrique albores

**nombre del alumno**

Andrea yuliana calvo López

**fecha**

12-02-2021

**LA GESTION DE LOS PROCESOS**

**el enfoque a los procesos**

la gestión de proceso es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa

a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y ser más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente

**elementos de un proceso de calidad**

podemos tener un proceso de transferencia de documentos, un proceso de consultas y préstamo de expedientes, un proceso de expurgo, un proceso de compra material

se compone básicamente de: objetivo, propietario, requisitos, salida, cliente, proveedor, inicio, fin

**gestión por procesos**

las organizaciones piramidales o verticales surgieron debido a la necesidad de controlar internamente de las actividades

en su época fueron muy útiles para la realidad económica y social del momento

**la gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: metodológico**

existen distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos realizadas por diferentes autores, quienes plantean "pasos" a seguir para la utilización de este estilo general

para desarrollar cada componente las metodologías arriba nombradas, se definen de; 1- arquitectura del proceso, 2 visibilidad del proceso, 3 mecanismos del control, 4 mecanismo de mejora