


- 
- Calidad en los servicios
 - Licenciatura en nutrición
 - Cuatrimestre: 8° cuatrimestre
 - Alumno: Belén Abril Pimentel cruz
 - Catedrático/a: Jorge Albores

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

La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

¿Qué es un proceso?

Es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización 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, independiente de que pase por varias áreas funcionales

Elementos de un proceso de calidad

Podemos tener un proceso de transferencia de documentos, un proceso de consulta y préstamo de expedientes.

Objetivo:
El proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta

Propietario:
Alguien en la organización es responsable del proceso globalmente.

Requisitos:
Para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales

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.

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

Gestión por procesos
Evolución de la gestión tradicional "organización piramidal" hacia la gestión con enfoques en los procesos.

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

La organización piramidal hacia el usuario ya no responde a las nuevas realidades que van evolucionando en base a múltiples cambios en los escenarios sociales.

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.

Sistema de control:
Se trata de mediciones e indicadores enfocados a aspectos de eficiencia y eficacia.

Metodologías de gestión por procesos. Existen distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos realizadas por diferentes autores

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 llevarán a cabo para la implementación de mejoras

El modelo planteado, en caso de ser utilizado, deberá ser adaptado de acuerdo a la realidad específica de cada centro de catalogación

El armado del mismo se ha realizado en base a los cuatro componentes clave de la gestión por procesos, teniendo en cuenta para desarrollar cada componente las metodologías arriba nombradas

(Jorge Enrique Albores , 2021)