

Nombre de alumno: Angela Dileri Ballinas Altuzar

Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico

Materia: Calidad en los servicios

Grado: 8vo. Cuatrimestre

Grupo: A

LA GESTION DE LOS PROCESOS

¿Qué es?

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa o identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer mas productivos los procesos de la organización.

La labor de proceso es toda la tarea que se centra en el cliente. Toda tarea que va dirigida a alcanzar unos resultados, en lugar de ser un fin en si misma.

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.

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

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.

Elementos de un proceso de calidad

Sus componentes son:

LA GESTION DE LOS PROCESOS

Gestión por procesos

Vuelve a unificar las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos de trabajo y tratando de reducir la ineficiencia externa.

Gestión por funciones

- Departamentos especiales
- Jefes funcionales
- Jerarquía-control

Gestión por procesos

- Procesos valor añadido
- Coordina equipo
- Información compartida

Elementos

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.

Proveedor

Organización o persona que suministra una entrada a un proceso.

Limites

Indica el comienzo y el final de un proceso

Metodología

Cuatro componentes clave en base a los cuales debe desarrollarse toda metodología de gerencia de procesos:

Arquitectura del proceso

documentos que describen el funcionamiento de proceso

Los mecanismos de control

Los mecanismos de mejora