



**NOMBRE DEL ALUMNO: YESENIA SAMAYOA HIDALGO**

**NOMBRE DEL PROFESOR: LIC JEZABEL IVONNE SILVESTRE**

**NOMBRE DEL TRABAJO: CUADRO SINOPTICO**

**MATERIA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

**GRADO: 8º CUATRIMESTRE**

**GRUPO: "A"**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**FONTERA COMALAPA CHIAPAS 14 DE ENERO**

La gestión de los procesos

¿Qué es la gestión de procesos?

disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa

identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar

hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente

El gran objetivo de la gestión de procesos

aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente

las siguientes prácticas son

Consideran en primer lugar al cliente  
• Han optado por hacer las cosas bien, por la continuidad operacional

Por otra parte, sus procesos son

Diseñados según las mejores prácticas, • Mejorados en forma continua

Son desafíos de la organización en tiempos de exigencias crecientes

Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente

el proceso es realizado por muchas personas en diferentes áreas funcionales

labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente

Elementos de un proceso de calidad

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

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

Salida: como resultado de la ejecución del proceso

–Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente

Cliente: siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso

La gestión de los procesos

Proveedor: el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores

Inicio: la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo

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

en base a múltiples cambios en los escenarios sociales

José Antonio Pérez Fernández de Velasco (1996), resume las diferencias

Elementos que componen los procesos.

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

-Fin: la última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo

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

Los clientes/usuarios disponen de múltiples accesos a las TICs

Gestión de funciones:  
Jefes funcionales, jerarquía-control, información jerárquica

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

Proveedor: Organización o persona que suministra una entrada a un proceso

Gestión por procesos

La organización piramidal hacia el usuario ya no responde a las nuevas realidades que van evolucionando

(Tecnologías de información y comunicación) que elevan sus expectativas, es decir, "exigen más"

Gestión de procesos  
Información compartida, coordina al equipo

Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso

Recursos del proceso: Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo

Límites: Indica el comienzo y el final de un proceso

La gestión de los procesos

Metodologías de gestión por procesos

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

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

la primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional

La segunda dimensión se refiere a los documentos que describen el funcionamiento del proceso

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

cada centro de catalogación, teniendo en cuenta además que es fundamental

los directivos además de un equipo de personas abocadas a dirigir, coordinar, solucionar conflictos, establecer prioridades

controlar que la totalidad de las fases del modelo se realicen