

**Nombre de alumnos: Andrea  
Guadalupe Ramírez Velasco**

**Nombre del trabajo: super nota**

**Materia: Calidad en los servicios.**

PASIÓN POR EDUCAR

**Grado: 8to**

**Grupo: Trabajo social y gestión  
comunitaria.**

## CALIDAD EN LOS SERVICIOS



Elementos  
que  
componen  
los 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.

Los procesos se componen de los siguientes elementos:

- **Entrada:** Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos. Por ejemplo: documentos, información.
- **Producto:** Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible.

- **Cliente:** Organización o persona que recibe la salida del proceso.

**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. Por ejemplo: Un vendedor o prestador de un servicio como librerías, editoriales.

- **Límites:** Indica el comienzo y el final de un proceso. Por ejemplo: inquietud recibida por un usuario indica el comienzo de un proceso, la satisfacción de su demanda indica el final del mismo.



El enfoque a  
los 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.

Por otra parte, 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.
- ❑ Competitivos, comparados en el sentido de lograr niveles de excelencia de clase mundial.
- ❑ Diseñados según las mejores prácticas.
- ❑ Rediseñados en forma programada.
- ❑ Mejorados en forma continua.

En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las 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.

