



Mi Universidad

CUADRO SINÓPTICO

Nombre del Alumno: Jessica Fernanda Juárez Juárez

Nombre del tema: Gestión de la calidad/Gestión de los procesos

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios

Nombre del profesor: Jezabel Ivonne Silvestre Montejo

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Y Gestiona Comunitaria

Cuatrimestre: Octavo cuatrimestre "A"

GESTION DE CALIDAD

El interés por la calidad arranca definitivamente en la década de los años setenta, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores principalmente mediante el trabajo en equipo de cara a la resolución de problemas

Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.

ESTRUCTURA Y CRITERIOS

Se pretende que cada organización realice una autoevaluación, comprenda su situación actual, establezca sus propios retos y objetivos y el camino para llegar hasta ellos, mejorando y transformándose ella misma a lo largo de dicha senda.

MÉTODO DE FLUJO DEL PROCESO

Se anotan las principales etapas del proceso y los factores que afectan las características de calidad y se agregan en el orden que les corresponde. Permite explorar formas alternativas de trabajo, detectar cuellos de botella y descubrir problemas ocultos

MÉTODO DE ESTRATIFICACIÓN

Con este método de construcción del diagrama se debe ir directamente a las causas potenciales del problema, la selección de estas causas se hace por medio de una lluvia de ideas para tratar de atacar las causas reales y no consecuencias o reflejos.

GESTIÓN DE LA CALIDAD/
GESTIÓN DE LOS PROCESOS

GESTION DE 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.

ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

Podemos tener un proceso de transferencia de documentos, un proceso de consulta y préstamo de expedientes, un proceso de expurgo, un proceso de compra de material, un proceso de incorporación de recursos humanos

- Objetivo: el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.
- Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. Si una transferencia de documentos no ha sido exitosa el proceso debe apuntar a un responsable
- Salida: como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida. Puede ser un producto o un servicio.
- 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.
- Etc.

GESTIÓN POR PROCESOS

Estas organizaciones en su época fueron muy útiles para la realidad económica y social del momento. Para aplicarlo utilizaron la fragmentación de las tareas por funciones o departamentos.

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:

- Arquitectura del proceso.
- Visibilidad del proceso.
- Mecanismo de control.
- Mecanismo de mejora.