



Mi Universidad

MAPA CONCEPTUAL

Nombre del Alumno. Derli Abidan Morales Velazquez

Nombre de la Materia- calidad en los servicios

Nombre del profesor- Blanca Trinidad Roblero

Nombre de la Licenciatura- trabajo social y gestión comunitaria

Cuatrimestre- octavo cuatrimestre grupo B

GESTIÓN DE LOS 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.

El enfoque a los procesos

¿Qué es un proceso?

Es

Una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.

Elementos de un proceso de calidad

Son

-Objetivo

-Propietario

-Requisitos

-Salida

-Cliente:

-Proveedor

-Inicio

-Fin

Elementos que conforman los procesos

Los procesos se componen de los siguientes 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

- Proveedor

Organización o persona que suministra una entrada a un proceso.

- Límites

Indica el comienzo y el final de un proceso

La gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: metodología

Existen distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos realizadas por diferentes autores, quienes plantean "pasos" a seguir para la utilización de este estilo gerencial

Segun

Afirman Biazzo y Giovanni (2003), cuatro componentes clave en base a los cuales debe desarrollarse toda metodología de gerencia de procesos

Arquitectura del proceso: implica la identificación y clasificación de los procesos que se llevan a cabo en toda organización.

La visibilidad del proceso posee dos dimensiones, 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.