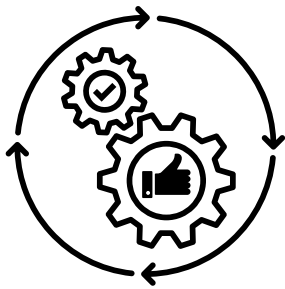
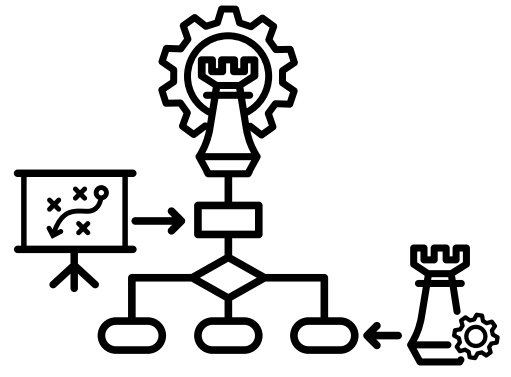


# GESTION DE LOS PROCESOS

## ¿QUE ES LA GESTION DE LOS PROCESOS ?

ES UNA DISCIPLINA DE GESTION QUE AYUDA A LA DIRECCION DE LA EMPRESA A IDENTIFICAR, REPRESENTAR, DISEÑAR, FORMALIZAR, CONTROLAR, MEJORAR Y HACER MAS PRODUCTIVOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION PARA LOGRAR LA CONFIANZA DEL CLIENTE.



EN UNA ORGANIZACION LOS PROCESOS BIEN GESTIONADOS, SE PUEDEN OBSERVAR DE LA SIGUIENTE MANERA.

- CONSIDERAN EN PRIMER LUGAR AL CLIENTE.
- SATISFACEN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
- MEJORAR EN FORMA CONTINUA.

## EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

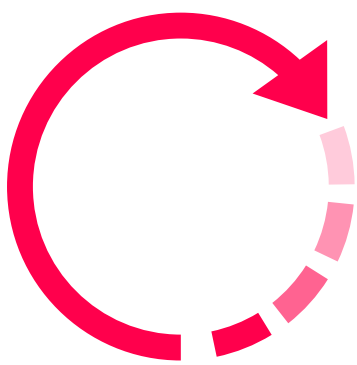
EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS ES UNO DE LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD. ESTE ENFOQUE BASADO EN PROCESOS PARTE DE LA PREMISA DE QUE UN RESULTADO QUE SE DESEA ALCANZAR SE CONSIGUE DE FORMA MAS EFICIENTE CUANDO LAS ACTIVIDADES A REALIZAR Y LOS RECURSOS NECESARIOS SE GESTIONAN COMO UN PROCESO.



## BENEFICIOS DE ADOPTAR ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

- CULTURA EMPRESARIAL BASADA EN PROCESOS.
- REDUCIR COSTES Y TIEMPO.
- VALORES ESPERADOS DE RENDIMIENTO.
- DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS.
- IDENTIFICAR RIESGOS.
- MINIMIZAR ERRORES Y FALLOS.

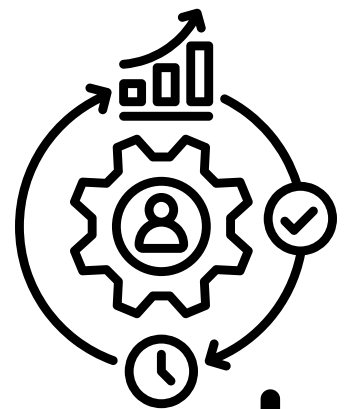
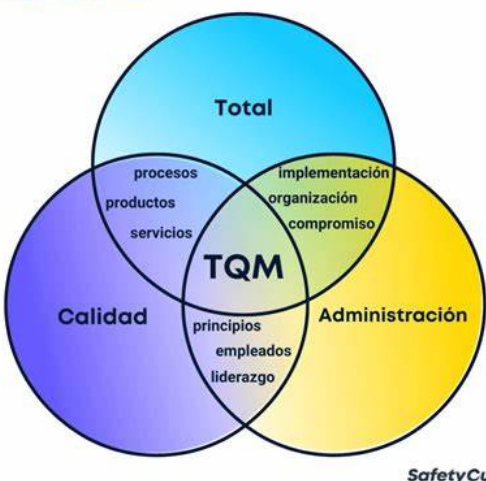
## ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD



UN PROCESO SE COMPONE BASICAMENTE DE:

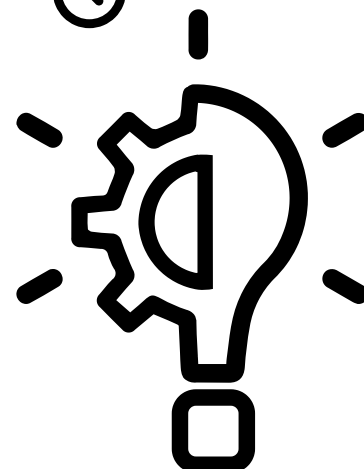
- OBJETIVO: EL PROCESO SE IMPLEMENTA EN LA ORGANIZACION O SERVICIO CON UNA FINALIDAD CONCRETA.
- PROPIETARIO: ALGUIEN EN LA ORGANIZACION ES RESPONSABLE DEL PROCESO GLOBALMENTE.
- REQUISITOS: PARA QUE EL PROCESO SE PONGA EN MARCHA SE DEBEN DESENCADENAR UNOS REQUISITOS INICIALES.
- SALIDA: COMO RESULTADO DE LA EJECUCION DEL PROCESO SE PRODUCE UNA RESPUESTA O SALIDA.
- CLIENTE: SIEMPRE EXISTE UN CLIENTE RECEPTOR DE LA SALIDA DEL PROCESO.
- PROVEEDOR: PUEDE REQUERIR PARA SU EJECUCION.
- INICIO: MARCA EL HITO DE INICIO TEMPORAL DEL MISMO.
- FIN: MARCA EL HITO DE FINALIZACION DE ESTE.

## Gestión de la calidad total (TQM)



## GESTION POR PROCESOS

- PROCESOS VALOR AÑADIDO.
- FORMA NATURAL ORGANIZAR EL TRABAJO.
- RESPONSABLES DE LOS PROCESOS.
- AUTONOMIA-AUTOCONTROL.
- INFORMACION COMPARTIDA.



- Universidad Del Sureste.
- Materia: Calidad De Los Servicios.
- Docente: Lucero Del carmen Garcia Hernández.
- Antología De La Universidad.