

UDS

Nombre: Lourdes Aylin Velasco Herrera.

Materia: Calidad de los servicios.

Maestro: luz elena cervantes Monrroy

Fecha: 15 de febrero del 2025

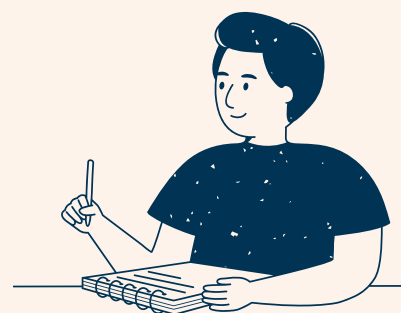
Grado y grupo: NLU - 8A



Gestión de procesos

¿Qué es la gestión de procesos?

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 de procesos

La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio. Más allá de un conjunto de actividades, un proceso nos ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos.

Elementos de un proceso de calidad.

- Enfoque en el cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque basado en procesos.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones basada en evidencia.
- Gestión de la relación.

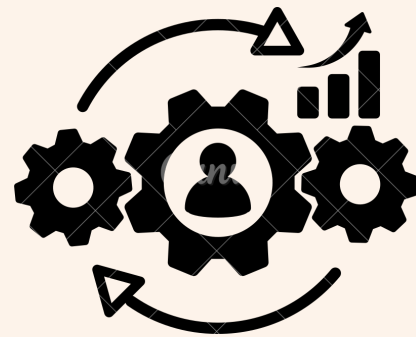


Metodologías de la gestión por procesos.

El modelo planteado, en caso de ser utilizado, deberá ser adaptado de acuerdo con la realidad específica de cada centro de catalogación, teniendo en cuenta además que es fundamental para adoptar este estilo gerencial dentro de la biblioteca la aprobación de los directivos además de un equipo de personas abocadas a dirigir, coordinar, solucionar conflictos, establecer prioridades y controlar que la totalidad de las fases del modelo se realicen

Clasificación de los procesos de una organización

- **Procesos operativos:** Son aquellos en que los productos resultantes son recibidos por una persona u organización externa a la organización.
- **Procesos de apoyo:** son aquellos esenciales para una gestión de los procesos operativos.
- **procesos estratégicos:** son todas aquellas actividades realizadas por los gestores para mantener los procesos de apoyo y los operativos.



Bibliografía

- Universidad del sureste, antología de calidad de los servicios, 2025, pdf.