

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

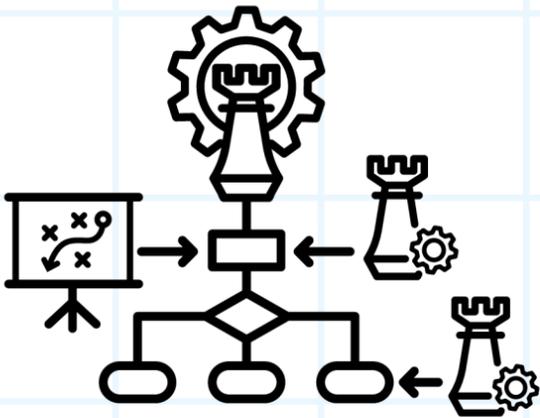
GESTION DE LOS PROCESOS

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS?

disciplina que permite diseñar, controlar y mejorar los procesos organizacionales para optimizar la productividad y satisfacer al cliente



- Enfoque en el cliente
- Reducción de reprocesos
- Optimización de recursos



ENFOQUE DE LOS PROCESOS

Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios de valor.

Se clasifican en:

- OPERATIVOS: Impactan directamente en el cliente
- DE APOYO: Soportan la operatividad
- ESTRATÉGICOS: Alinean la empresa con sus objetivos



ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

Transformación: actividades realizadas

Salida: producto o servicio final

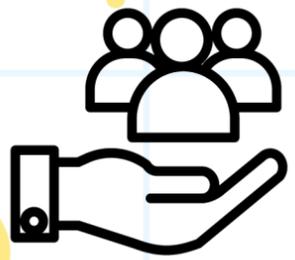


Clientes: internos o externos

Entrada: insumos o recursos necesarios

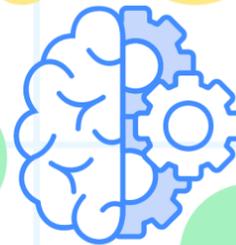


Recursos: humanos, tecnológicos y financieros



METODOLOGIAS DE GESTIÓN POR PROCESOS

Ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)



Reingeniería de procesos (cambios radicales)

Mejora continúa (kaizen)



ESTRATÉGICOS
Planeación, auditorías y establecimiento de metas



DE APOYO
Reclutamiento, mantenimiento, compras, etc.



CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS



OPERATIVOS
Directamente relacionados con la entrega de productos o servicios.

