



**Nombre de alumnos: Orante Ramírez
Lizeydi Viviana**

**Nombre del profesor: Jezabel Ivonne
Silvestre Montejo**

Nombre del trabajo: cuadro sinóptico

Materia: Calidad en los servicios

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8 cuatrimestre

La gestión de los procesos

Que es la gestión De los procesos

- Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección De empresas a identificar, diseñar y controlar.
- Las prácticas son
 - Considerar siempre primero al cliente
 - Satisfacer las necesidades de los niños de Los clientes
 - La responsabilidad social está incorporada en el modelo
- Sus procesos
 - Estables con resultado Eficientes y eficaces

Elementos de un proceso de calidad

- Objetivo
 - Se implementa con una finalidad correcta
- Propietario
 - Alguien en las organizaciones es responsable Del proceso globalmente
- Requisitos
 - Se recibe una petición formalizada de acuerdo a un procedimiento reglado
- Salida
 - Puede ser un producto o servicio
- Cliente
 - Siempre existe un cliente receptor de la salida
- Proveedor
 - Requiere para su ejecución
- Inicio
 - La primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal
- Fin
 - La última tarea del proceso

Gestión por funciones

- Departamentos especializados
- Jefes funcionales
- Jerarquía
 - Gestión por procesos
 - Autonomía
 - Flexibilidad
 - Coordina el equipo
 - Compromiso con los resultados
- Eficiencia
- Mejora de alcance limitado

Elementos que componen Los procesos.

- Se componen de los siguientes elementos
 - Entrada
 - Son salidas de otro proceso
 - Productos
 - Es la salida del proceso puede ser tangible o no
 - Cliente
 - Organización o persona que recibe la salida de un proceso
 - Recursos
 - Medios humanos y materiales para el desarrollo
 - Proveedor
 - Persona que suministra una entrada
 - Límites
 - Indica el comienzo y el final del proceso

Metodología de gestión

- Existen distintas propuestas o metodología De la aplicación de la gestión de procesos
 - Arquitectura del proceso
 - Ubicado en el marco de toda la organización
 - Visibilidad del proceso
 - Indicando quien es el responsable
 - Mecanismos de control
 - Instrumentos para medir el desempeño
 - Mecanismos de mejora
 - Se desarrollará un plan para la Mejora deo proceso