



NOMBRE DE ALUMNO:

ALBERTO EVELI MORALES PÉREZ

NOMBRE DEL DOCENTE:

LIC. BLANCA TRINIDAD ROBLERO

NOMBRE DEL TRABAJO:

MAPA CONCEPTUAL (UNIDAD II)

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

GRADO: 8°

GRUPO: "B"

Frontera Comalapa Chiapas a 01 De Abril Del 2022

LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS

¿Qué es la gestión de procesos?

Metodologías de gestión por procesos

Una disciplina de gestión

Ayuda a la dirección de la empresa

- Identificar
- Representar
- Diseñar
- Forma
- Controla

Estrategia de la organización aporta

Definiciones necesarias

De amplia participación de todos sus integrantes

Las prácticas son:

Consideran en primer lugar al cliente

Tienen en cuenta la finalidad

Satisfacer las necesidades de los clientes

¿Qué es un proceso?

Una totalidad que cumple un objetivo

Útil a la organización

Que agrega valor al cliente

Desde la aplicación del análisis

Través de observar los componentes

Un conjunto

Actividades

Interacciones

Elementos de un proceso de calidad

Objetivo

Requisitos

Cliente

Inicio

Propietario

Salida

Proveedor

Fin

Gestión por procesos

Organización piramidal

Surgieron debido a la necesidad

Controlar internamente las actividades

Muy útiles para la realidad

Social del momento

Elementos que componen los procesos

Entrada

Lo general salidas de otros procesos

Documento

Información

Producto

Es la salida del proceso

Ser tangible

Intangible

Cliente

Persona que recibe la salida

Recursos del proceso

Son los medios humanos

Materiales para desarrollarlo

Arquitectura del proceso:

Implica la identificación

Clasificación de los procesos

Llevan a cabo en toda organización

La visibilidad del proceso

Posee dos dimensiones

1. la relación entre la arquitectura del proceso

2. la estructura organizacional

El modelo propuesto

Está definido

Arquitectura del proceso

Visibilidad del proceso

Mecanismo de control

Mecanismo de mejora