



Mi Universidad

Mapa conceptual

NOMBRE DEL ALUMNO: Delci Patricia Pérez Marcos

TEMA: La gestión de los procesos

PARCIAL: II

MATERIA: calidad de los servicios

NOMBRE DEL PROFESOR: Blanca Trinidad Roblero Morales

LICENCIATURA: Trabajo social y gestión comunitaria

CUATRIMESTRE: Octavo

La gestión de los procesos

es

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa

Finalidad

Identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar

Proceso

es

Es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.

es realizado

Personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan

Según

Hammer (2006, p. 71)

Es

Representan el hacer de la organización.

por ejemplo

Incluye: proyectar las ventas, comprar, vender, distribuir, cobrar y hacer servicio posventa

Elementos de un proceso de calidad

son

Objetivo

Es

El proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.

Propietario

Es

Alguien en la organización es responsable del proceso globalmente

Requisitos

Es

Se deben desencadenar unos requisitos iniciales.

Salida

Es

Como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta

Cliente

Siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso.

Proveedor

El proceso puede requerir para su ejecución la existencia de proveedores

Metodologías de gestión por procesos.

Etapas

Es

Arquitectura del proceso

Se identificará y clasificará el proceso definiendo su jerarquía

Etapas

Es

Visibilidad del proceso

Se describirá el proceso en cuanto a componentes y características indicando quien es el responsable

Etapas

Es

Mecanismo de control

Se establecerán instrumentos para medir el desempeño de las actividades

Etapas

Es

Mecanismo de mejora

Se desarrollará un plan para mejorar continuamente el proceso

Inicio

La primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo

Inicio

La última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo.