

Nombre de alumno: Damaris Gabriela Pérez Santizo.

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre del trabajo: MAPA CONCEPTUAL.

Materia: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Grado: 8

Grupo: A

Gestión de los procesos

¿Qué es la gestión de procesos?

Ayuda

Dirección de la empresa

A

Identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar.

Las

Formas de acción

De procesos

Representar, mejorar y rediseñar

El enfoque de los procesos

Las

Definiciones

De

Proceso

Es una

Totalidad que cumple un objetivo útil a la organización

Síntesis

Significa

Ubicar en su contexto.

Totalidad

Es una

Secuencia de principio a fin de un proceso

Elementos de un proceso de calidad

Un proceso se compone

De

Objetivo

Es

Finalidad concreta.

Propietario

Es

Alguien en la organización es responsable

Requisitos

Es

Préstamos de documentos originales

Salida

Es

Producto o un servicio.

Proveedor

Es

Productos o servicios

Cliente

Es

Receptor de la salida del proceso

Gestión de los procesos

La

Metodologías de la
gestión por
procesos.

Los

Cuatro
componentes

Son

Arquitectura del
proceso

visibilidad del
proceso

Mecanismos de
control

Mecanismos de
mejora

(SURESTE, 2022)

• **Bibliografía**

SURESTE, U. D. (2022). plataformaeducativauds. Obtenido de plataformaeducativauds:
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>