

MAPA CONCEPTUAL

Nombre del Alumno: Karine Abigail Vicente Villatoro

Parcial: 2

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Lic. Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre de la Licenciatura: NUTRICION

Cuatrimestre: 8

GESTION DE LOS PROCESOS

¿Qué es la gestión de los procesos?

Ayuda a

- Dirigir
- Identificar
- Representar
- Diseñar
- Formalizar
- Controlar
- Mejorar

Para

Lograr la confianza del cliente

El cliente es prioridad

Se consideran

Tres formas de acción

Representar

Mejorar

Diseñar

Proceso

Es

Conjunto de actividades, interacciones y recursos

Su

Finalidad

Es

transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes.

Para

tienen tecnología de apoyo y manejan información

Elementos de un proceso de calidad

Objetivo

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

Propietario

Alguien en la organización es responsable del proceso globalmente.

Requisitos

Para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales.

Salidas

Como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida.

Cliente

Siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso.

Metodologías

Modelo propuesto queda definido de la siguiente manera

Arquitectura del proceso

Visibilidad del proceso

Mecanismos de control

Mecanismos de mejora

Bibliografía

Calidad en los servicios. (s. f.). UDS. Recuperado 14 de febrero, de:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804/:20CALIDAD/:20EN/:20LOS/:20SERVICIOS.pdf>