



**Nombre de la alumna: Sarina López González.**

**Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy.**

**Nombre del trabajo: Mapa conceptual**

**Materia: Calidad en los servicios.**

**Grado: 8° Cuatrimestre**

# GESTION DE LOS PROCESOS

## 2.1 ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS?

ES

Disciplina

QUE

Ayuda a dirigir a la empresa

A

- Identificar
- Representar
- diseñar
- Formalizar
- Controlar
- mejorar.

## 2.2 ENFOQUE DE LOS PROCESOS

PROCESOS

ES

Totalidad que cumple un objetivo útil a la organización

LA

Visión

PERMITEN

Salir de la absurda orientación sólo funcional.

Empresa

ES LA

Estimula y posibilita

PERMITIENDO

Que empleados realicen una labor de proceso.

Labor

ES

Toda tarea que se centra en el cliente.

## 2.3 ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

OBJETIVO

IMPLEMENTA

En la organización o servicio

TAMBIEN

SALIDA

PRODUCE

Respuesta o salida.

PROPIETARIO

ES

Alguien en la organización es responsable.

TAMBIEN

CLIENTE

SIEMPRE

Existe un cliente receptor de la salida del proceso.

REQUISITOS

ES

Proceso de préstamos de documentos originales.

TAMBIEN

PROVEEDOR

REQUIERE

Ejecución de la existencia de productos o servicios

## 2.4 METODOLOGIAS DE LA GESTION POR PROCESOS

ARQUITECTURA

IMPLICA

Identificación y clasificación de los procesos.

VISIBILIDAD

POSEE

Relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional.

## Bibliografía

*UDS.* (14 de ENERO-ABRIL de 2023). Obtenido de CALIDAD EN LOS SERVICIOS:

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