

Nombre de alumno: Ayla Ebed Zacarías Bartolón

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre del trabajo: Mapa Conceptual

Materia: Calidad en los servicios

Grado: 8° cuatrimestre

Grupo: "A"

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

¿Qué es la gestión de procesos?

¿Qué es?

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar

Una organización con buena gestión tiene:

- Consideran en primer lugar al cliente}
- Satisfacen las necesidades de los clientes internos
- Han optado por hacer las cosas bien
- La dirección de la organización está comprometida

El Enfoque de los procesos

Un proceso

Puede pasar por muchos cargos en diversas unidades funcionales

Visión de procesos

Es una forma integradora de acercamiento a la organización

Que permite

Comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

Elementos de un proceso de calidad

Un proceso se compone de:

Objetivo, propietario, requisitos, salida, cliente, proveedor, inicio, fin.

Gestión por procesos

Evolución de la gestión tradicional "organización piramidal" hacia la gestión con enfoques en los procesos.

Surgieron

Debido a la necesidad de controlar internamente las actividades.

Metodologías de la gestión por procesos

Existen

Distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos

Arquitectura del proceso

Implica la identificación y clasificación de los procesos que se llevan a cabo en toda organización

Mecanismos de control

Son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso

Mecanismos de mejora

están constituidos por los planes que se llevarán a cabo para la implementación de mejoras.

Bibliografía

UDS. (18 de ENERO-ABRIL de 2023). *GESTION DE LOS PROCESOS*. Obtenido de ANTOLOGIA UDS:
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>