



Nombre de alumno: Elisa Fernanda Navarro Arizmendi

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes

Nombre del trabajo: Mapa conceptual

Materia: Calidad en los servicios

Grado: 8

Grupo: LNU

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

¿Qué es la gestión de procesos?

Es una

Disciplina de gestión que ayuda

Donde

La dirección de la empresa

Puede

Identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar

En una organización con los procesos bien gestionados

Consideran en primer lugar al cliente y satisfacen necesidades

Sus procesos son estables, eficientes, competitivos

El enfoque de los procesos

¿Qué es un proceso?

Totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.

¿Qué es totalidad?

Es una secuencia de principio a fin de un proceso

Elementos de un proceso de calidad

Se compone de

Objetivo, propietario, requisitos, salidas, clientes, proveedor, inicio, fin.

Gestión por procesos

Unifica las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos de trabajo y tratando de reducir la ineficacia interna

Elementos que componen los procesos.

Entrada, producto, cliente, recursos del proceso, proveedor, límites

Metodologías de la gestión por procesos.

Existen cuatro componentes clave

Arquitectura del proceso, visibilidad del proceso, mecanismo de control, mecanismos de mejora

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

(UDS)