

JDS

PASIÓN POR EDUCAR

Nombre de alumno: Brenda Margarita Hernández Díaz

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes

Nombre del trabajo: Gestión de los procesos

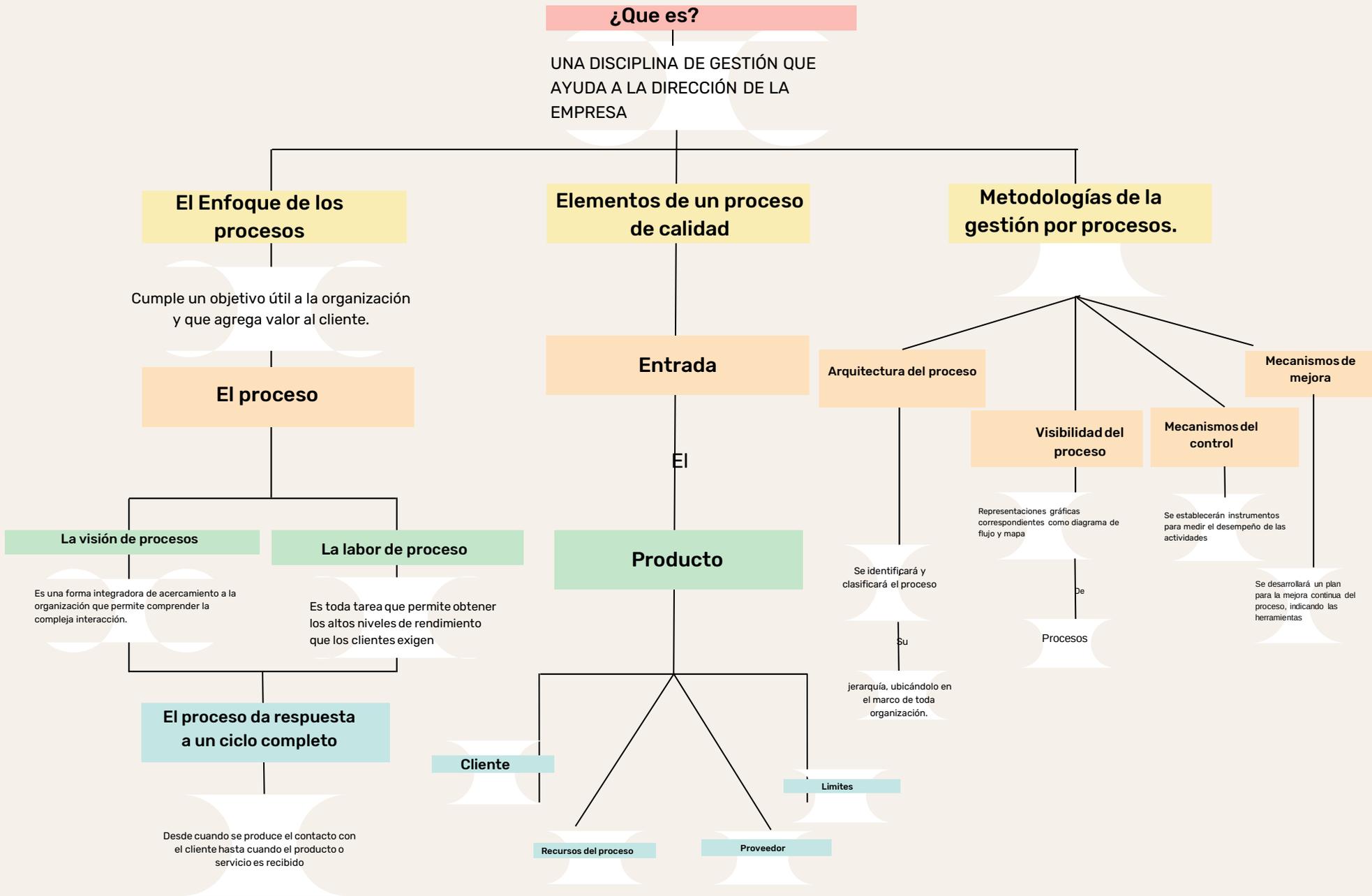
Materia: Calidad en los servicios

Grado: Octavo cuatrimestre

Grupo: A

Comitán de Domínguez Chiapas a 29 de Enero de 2020.

GESTIÓN DE LOS PROCESOS



¿Que es?

UNA DISCIPLINA DE GESTIÓN QUE AYUDA A LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

El Enfoque de los procesos

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

El proceso

La visión de procesos

Es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción.

La labor de proceso

Es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen

El proceso da respuesta a un ciclo completo

Desde cuando se produce el contacto con el cliente hasta cuando el producto o servicio es recibido

Elementos de un proceso de calidad

Entrada

El

Producto

Cliente

Recursos del proceso

Proveedor

Limites

Metodologías de la gestión por procesos.

Arquitectura del proceso

Se identificará y clasificará el proceso

Su

jerarquía, ubicándolo en el marco de toda organización.

Visibilidad del proceso

Representaciones gráficas correspondientes como diagrama de flujo y mapa

De

Procesos

Mecanismos del control

Se establecerán instrumentos para medir el desempeño de las actividades

Mecanismos de mejora

Se desarrollará un plan para la mejora continua del proceso, indicando las herramientas

Bibliografías:

Antología UDS. (s.f.). Recuperado el 16 de Febrero de 2023, de Antología UDS:
https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/7b78ba6ea2c25e81950_bae0632a39f4c-LC-LNU603.pdf