

Gestión de los procesos

SUPER NOTA UNIDAD 2

PROFESORA: LUCERO DEL CARMEN
GARCIA HERNANDEZ

NOMBRE DEL ALUMNO: SYLVIA MILETH
GUTIERREZ CITALAN

MATERIA : CALIDAD DE LOS SERVICIOS
LICENCIATURA NUTRICIÓN

OCTAVO CUATRIMESTRE
6 / FEBRERO / 2024

Objetivos

GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

1 Agilidad

Mejorar la agilidad del negocio

2 Eficacia

Lograr mayor eficacia en el logro de los objetivos estratégicos

4 Cliente

Mejorar el nivel de servicio hacia el cliente y propuesta de valor

3 Eficiencia

Mejorar los niveles de eficiencia de la organización

blizwork.com



¿Qué es la gestión de procesos?

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a **identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar** y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.



El Enfoque de los procesos

¿Que es un proceso?

Es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente

Un proceso es una competencia que tiene la organización.



Elementos de un proceso de calidad

Se conforma por

OBJETIVO



Proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta

PROPIETARIO

Es responsable del proceso globalmente



REQUISITOS

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

PROVEDOR



Requerir para su ejecución de la existencia de proveedores

SALIDA

Resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida. Puede ser un producto o un servicio.

CLIENTE

Siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso.

INICIO

La primera tarea del proceso

FIN

La última tarea del proceso marca el hito de finalización de este



Proveedor



Entradas



Procesos



Salidas



Cliente



- Materiales
- Información

- Actividades
- Recursos
- Medicion y Control

- Productos
- Servicios

Retroalimentación

Retroalimentación



***BIBLIOGRAFÍA: Antología Calidad de los servicios
plataforma educativa UDS Recuperado el 7 de
Febrero 2024***

