

Súper nota

Nombre de alumno: Carla Karina Calvo Ortega

Nombre del profesor: Ing. Lucero del Carmen
García Hernández

Nombre del trabajo: Gestión de los procesos

Materia: Calidad en los servicios

Grado: Octavo cuatrimestre

Grupo: Nutrición

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

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.



ENFOQUE DE LOS PROCESOS



Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información.

ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

- **Objetivo:** el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.
- **Propietario:** alguien en la organización es responsable del proceso globalmente.
- **Requisitos:** para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales.
- **Salida:** como 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.
- **Proveedor:** el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida.
- **Inicio:** la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo.
- **Fin:** la última tarea del proceso marca el hito de finalización de este.



Bibliografía:

Universidad del sureste. *Antología de calidad en los servicios*. (p 39 – 45)