



# Mi Universidad

## SUPER NOTA

**Nombre del Alumno:** Gpe Elizabeth Hidalgo Ruiz

**Nombre del tema:** Gestión de los procesos

**Parcial:** II

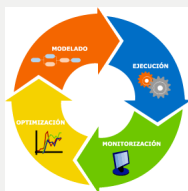
**Nombre de la Materia:** Calidad de los servicios

**Nombre del profesor:** Luz Elena Cervantes Monroy

**Nombre de la Licenciatura:** Nutrición

**Cuatrimestre:** Octavo

# GESTION DE PROCESOS

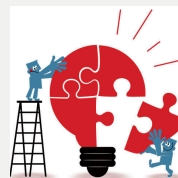
## ¿QUE ES?

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

## ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTION

"Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos "

ISO 9000-2000



## ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS PROCESOS



- Entrada
- productos
- cliente
- recursos del proceso
- sistema de control
- proveedor
- limites

## BIZARRO Y GIOVANNI

Segun estos autores se deben tener cuatro componentes clave en base a los cuales debe desarrollarse toda la metodología de gerencia de procesos: Arquitectura, Visibilidad, Mecanismo de control y Mecanismo de mejora



## CLASIFICACION

- Procesos operativos: los productos son recibidos por una persona u organización externa a la organización
- Procesos de apoyo: son esenciales para una gestión de los procesos operativos
- Procesos estratégicos: actividades realizadas por los gestores para mantener los procesos de apoyo y los operativos



## Referencias bibliograficas

Universidad del sureste. Apuntes Unidad II. Calidad de los servicios

*Antología pag. 45 - 59*

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>