

**Nombre de alumno: Diana Isabel
García Guillén.**

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

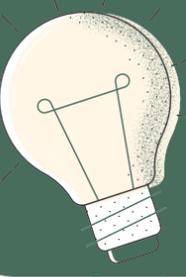
Nombre del trabajo: Super nota.

PASIÓN POR EDUCAR

Materia: Calidad en los servicios.

Grado: 8°

Grupo: A



GESTIÓN DE LOS PROCESOS



¿Qué es la gestión de procesos?

Disciplina de gestión que ayuda a mejorar la productividad



¿Qué implica?

identificar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar procesos.



¿En qué se enfoca?

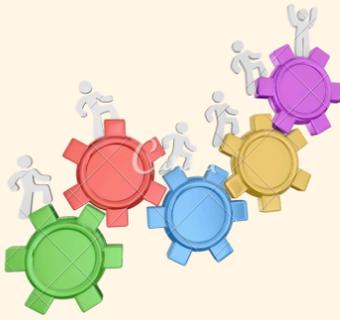
En la eficiencia y el valor agregado para el cliente.



El enfoque de los procesos

¿Qué es un proceso?

una secuencia de actividades con valor agregado.



Elementos de un proceso de calidad

- **Objetivo:** finalidad del proceso.
- **Propietario:** responsable del proceso.
- **Requisitos:** condiciones previas necesarias.
- **Salida:** resultado final del proceso.
- **Cliente:** receptor del producto o servicio.
- **Proveedor:** suministra entradas al proceso.
- **Inicio y Fin:** delimitan temporalmente el proceso



Metodologías de la gestión por procesos

- **Arquitectura del proceso:** identificación y clasificación de procesos.
- **Visibilidad del proceso:** claridad en la estructura organizativa.
- **Mecanismos de control:** indicadores de eficiencia y eficacia.
- **Mecanismos de mejora:** estrategias para optimización continua



Clasificación de los procesos de una organización

Procesos operativos

actividades que generan valor directo para el cliente.



Procesos de apoyo

Esenciales para el funcionamiento de los operativos



Procesos estratégicos

planificación, establecimiento de metas, auditorías

