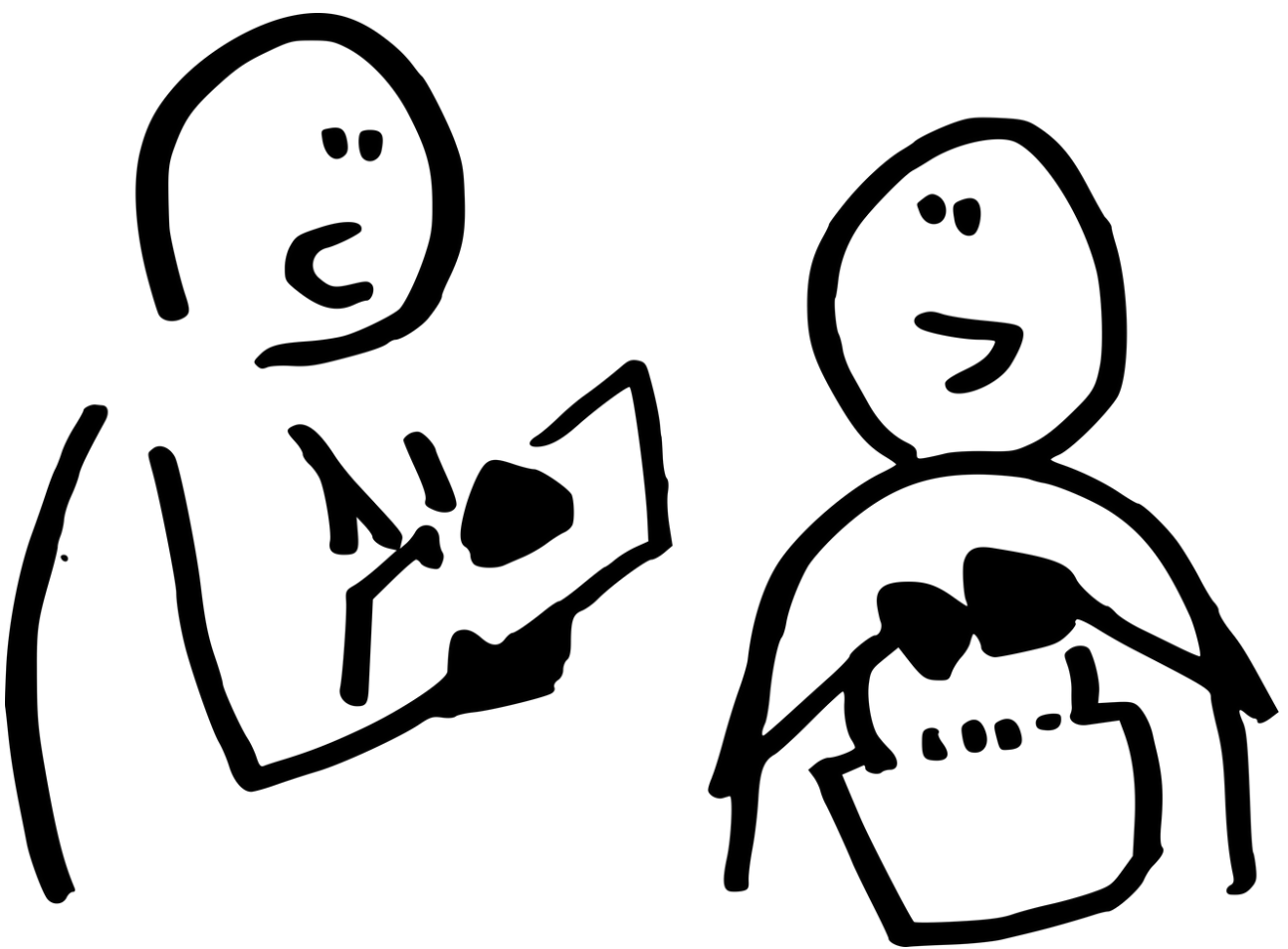


UUDS



CALIDAD DE LOS SERVICIOS

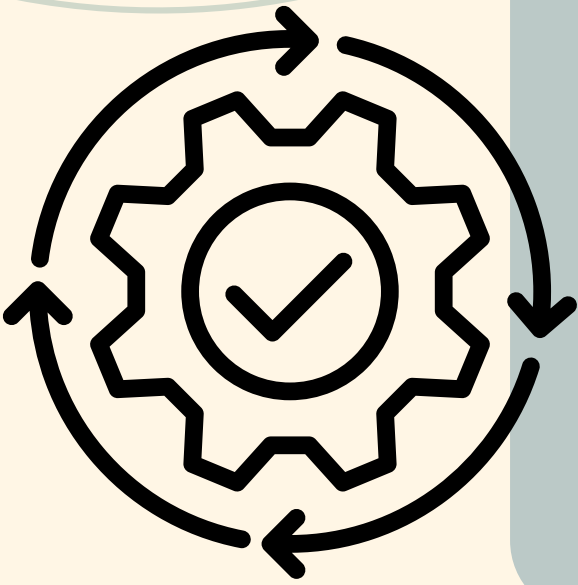


Alumna: Jimena Maldonado Marín.
Profesora: Luz Elena Cervantes Monroy.
Unidad II.
8° cuatrimestre LNU.
Fecha: 15 de febrero del 2025.

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

2.1 ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS?

La gestión por procesos comenzó a tomar fuerza a partir de la reingeniería, y culminó con los principios propuestos en la serie de normas ISO 9000, donde el enfoque por procesos se considera “un camino poderoso para organizar y gestionar las actividades que crean valor en la empresa”



2.2 EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS.

podemos considerar el proceso como un conjunto de actividades interrelacionadas de forma lógica, orientadas a generar un valor añadido, que parten de unas entradas específicas, para producir unos resultados concretos y previamente definidos por los clientes.



2.3 ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD.

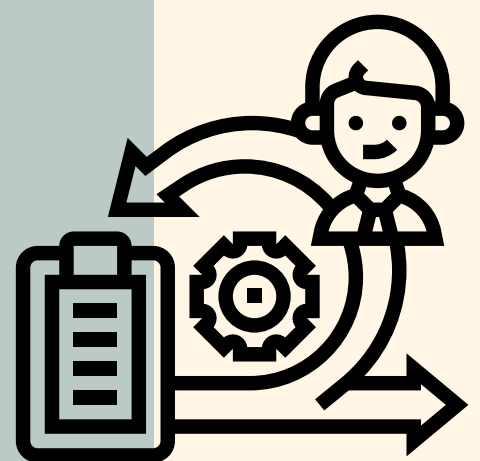
Se compone básicamente de:

- Objetivo.
- Propietario
- Requisitos.
- Salida.
- Cliente.
- Proveedor.
- Fin.



2.4 METODOLOGÍAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La visibilidad del proceso posee dos dimensiones, la primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional, algunos autores afirman que no es necesario cambiar la arquitectura de una organización por funciones para que el proceso se “haga visible”, sólo es necesario determinar claramente quién es el responsable de qué.



GESTIÓN DE LOS PROCESOS

2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN.



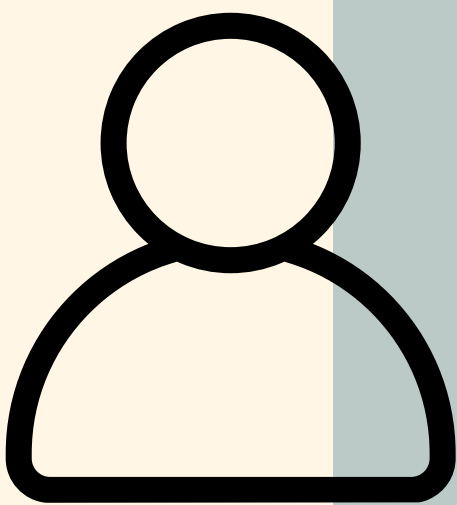
Procesos operativos: Son aquellos en que los productos resultantes son recibidos por una persona u organización externa a la organización.

2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN.

Procesos de apoyo: son aquellos esenciales para una gestión de los procesos operativos.



2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN.



Procesos estratégicos: son todas aquellas actividades realizadas por los gestores para mantener los procesos de apoyo y los operativos.

BIBLIOGRAFÍA.

Universidad del sureste
(UDS), antología para
calidad de los servicios
(2025)