



Mi Universidad

Súper nota

Nombre del Alumno: Alexa Gabriela Morales Coutiño

Nombre del tema: “Gestión de los procesos”

Parcial: II

Nombre de la Materia: “Calidad de los servicios”

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy

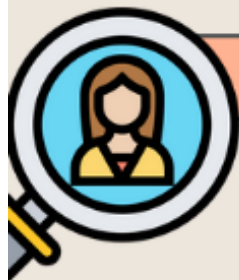
Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 8°



Gestión de los PROCESOS

- Ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos
- Logra la confianza del cliente

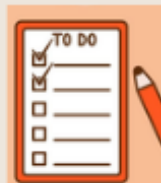


ENFOQUE DE LOS PROCESOS

- PROCESOS EN TOTALIDAD QUE CUMPLE UN OBJETIVO ÚTIL A LA ORGANIZACIÓN Y QUE AGREGA VALOR AL CLIENTE
- LA VISIÓN DE LOS PROCESOS ES INTEGRADORA DE ACERCAMIENTO A LA ORGANIZACIÓN QUE COMPRENDE LA INTERACCIÓN ENTRE ACCIONES

ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

- OBJETIVO: SE IMPLEMENTA CON LA FINALIDAD CONCRETA
- PROPIETARIO: RESPONSABLE DEL PROCESO
- REQUISITOS: PARA PODER DAR INICIO AL PROCESO
- SALIDA: RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO
- CLIENTE: RECEPTOR DEL PROCESO
- PROVEEDOR: REQUIERE EJECUCIÓN DE EXISTENCIA
- INICIO: LA PRIMER BASE DEL PROCESO
- FIN: ÚLTIMA TAREA, SE ANALIZA LA EFICACIA



CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

OPERATIVOS
Resultantes por una persona u organización externa a la organización



- Conocimiento del mercado y la clientela
- Diseño de productos y servicios
- Comercialización y venta
- Producción y ejecución de los servicios
- Facturación y servicio a los clientes

APOYO
Esenciales para una gestión de los procesos operativos



- Reclutamiento del personal
- Formación
- Mantenimiento
- Información
- Compras

ESTRATÉGICOS
Actividades realizadas por los gestores para mantener los procesos de apoyo y los operativos



- El establecimiento de metas
- El presupuesto y la distribución de los recursos
- Las auditorias y revisiones del sistema de la calidad



Bibliografía

“UDS, Antología de “Calidad de los servicios”, Pág. 45 – 59.

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cceb-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>