



## Árbol de funciones de servicio

**Sku:** 3778EC

**Horas:** 10

### OBJETIVOS

- Analizar el proceso de planificación de estrategias para el desarrollo de un proyecto.
- Comprender qué es el diagnóstico y los requisitos necesarios para la planificación de un proyecto.
- Definir los sistemas de metodológicos de diagnosis.
- Conocer la gestión del desarrollo del análisis de un servicio.
- Diferenciar entre mapa de procesos y ficha de procesos y la información por la que están compuestos
- Identificar las diferencias entre procedimientos y procesos.

### CONTENIDOS

#### 1. Introducción 2. Herramientas conceptuales

1. Definiciones
2. Los procedimientos
3. Metodología de la planificación
4. El diagnóstico
5. Metodología del diagnóstico
6. Breve introducción de los sistemas metodológicos de diagnosis

#### 3. Estudio de procesos a través de un sistema de gestión

1. Desarrollo del análisis del servicio deseado
2. El sistema de gestión 2.1. El enfoque basado en procesos en los modelos de gestión de referencia 2.2 la identificación y secuencia de los procesos. El mapa de procesos 2.3 mapa de procesos 2.4 detalle de los procesos y su representación 2.4.1 ficha de proceso

#### 4. Representación de un mapa de procesos

1. Diagramas
2. Diferencias entre procedimiento y procesos

## **5. Desarrollo de un árbol de funciones de servicio**

1. Consideraciones previas
2. Consideraciones para el desarrollo del árbol de funciones de servicio