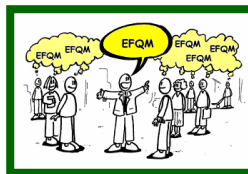


METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN.



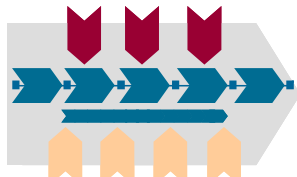
guía de la calidad



Niveles del proyecto



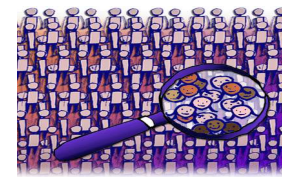
TRABAJO EN EQUIPO



GESTIÓN PROCESOS



LIDERAZGO SÓLIDO



SATISFACCIÓN CLIENTES



MEJORA CONTINUA

Niveles del Proyecto

Características Generales

NIVEL 1: SENSIBILIZACIÓN

NIVEL 2-3-4: ESTRATEGIA

NIVEL 5: PROCESOS

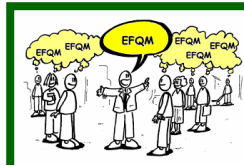
NIVEL 6: SATISFACCIÓN

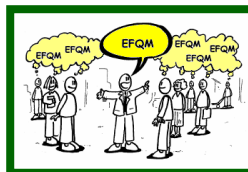
NIVEL 7: AUTOEVALUACIÓN

NIVEL 8 – 9: "ANCLAR" S.G.E.

NIVEL 10 : SISTEMATIZAR

- Asignamos un RESPONSABLE que guiará el proyecto del cliente
- Activamos el CRONOGRAMA del proyecto a 3 años (control WEB)
- Activamos la herramienta – soft MAPA DE PROGRESO
- Cambio de NIVEL una vez conseguidos los objetivos asignados
- Activamos el NAVEGADOR DEL PROYECTO y CUADRO DE MANDO
- Activamos el CONTROLADOR DE TAREAS y organizador de EQUIPOS





**Resumen de actividades**

**OBJETIVO**

Lograr que las personas estén sensibilizadas y comprometidas.

Estas cosas de conciencia reconocen implícitamente:

- la existencia de problemas,
- su aceptación y
- el deseo de tomar medidas para su solución y mejora.

- Planteamiento inicial
- Compromiso de la Dirección
- Comunicación interna
- Definición responsabilidades en el proyecto
- Inicio del proyecto
- Compromiso de "todos"

**NIVEL 1: SENSIBILIZACIÓN**

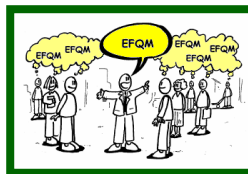
**Resumen de actividades**

**OBJETIVO**

En función de la filosofía organizativa (misión, visión) y del análisis realizado en la etapa anterior (dafo), estableceremos cuales serán nuestras prioridades (objetivos realistas) estratégicas en un periodo determinado reflejándolo todo en un documento llamado Plan Estratégico.

- Sistema de Información
- Análisis Interno / Externo
- Modelo de referencia estratégico
- Establecimiento de objetivos
- Cultura organizativa
- Estrategia
- Plan Operativo
- Seguimiento y evaluación

**NIVEL 2-3-4: ESTRATEGIA**



**Resumen de actividades**

**OBJETIVO**

- Conocer las actividades que deben desarrollarse en el proceso para la gestión de la satisfacción del cliente
- Tener muy claro las diferencias entre medición y gestión de la satisfacción

- Objetivos de la medición
- Descubrir nuestros clientes
- Necesidades y expectativas
- Fase de medición
- Análisis de los datos
- QFD
- Proceso Gestión Satisfacción
- Mejora de la Organización
- Comunicación de resultados

**NIVEL 6: SATISFACCIÓN**

**Resumen de actividades**

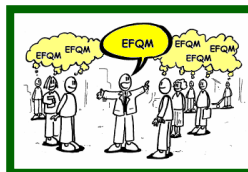
**OBJETIVO**

Cuando los empleados reconocen que sus actividades individuales son parte de algo mayor, se alinean en torno de metas comunes.

- la estrategia general de la EMPRESA.
- la satisfacción del cliente

- Identificar Procesos
- Clasificar. Mapa de procesos
- Definir los procesos
- Mapa de relaciones
- Procesos Clave
- Propietarios
- Medición
- Mejora y seguimiento
- Gestión sistemática

**NIVEL 5: PROCESOS**



**Resumen de actividades**

**OBJETIVO**

Extraer una "foto fija" de en **DONDE ESTÁ LA ORGANIZACIÓN** en comparación con el **MODELO** y con otras organizaciones y analizar su evolución en el tiempo tras implantar las correspondientes líneas de mejora

- Gestión. Actividades previas
- Compromiso de la Dirección
- Enfoques de la Autoevaluación
- Criterios evaluación EFQM
- Valoración criterios
- Informe PF y AM
- Reunión consenso
- Priorización áreas de mejora
- Plan de Mejora

**NIVEL 7: AUTOEVALUACIÓN**

**Resumen de actividades**

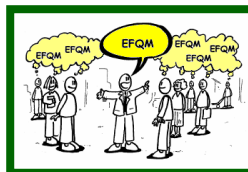
**OBJETIVO**

Activar la Herramienta Mapa de Proceso y utilizarlo como método de trabajo para mantener "vivo" el sistema de gestión.

Fomentaremos que se impliquen el mayor número de personas posible

- Análisis Autoevaluación
- Plan de mejora. Plan de acción
- Sistematizar Gestión por procesos
- Orientar a clientes. QFD
- Revisión crítica del Sistema Gestión
- Cifras, hechos y datos
- CUADRO DE MANDO
- Control Mapa de Progreso

**NIVEL 8 – 9: "ANCLAR" S.G.C.**

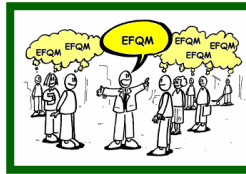


Como prestamos nuestro servicio de asesoría

PROYECTO GESTIÓN EXCELENTE

|  |                               | Proceso seguido por Nivel  | Canales utilizados  |
|--|-------------------------------|--|---|
|  | <b>Tareas Comunes previas</b> | Ajustar el cronograma<br>Preparar el mapa de reuniones<br>Comprobar zona de trabajo WEB y TIC  |   |
| <b>Sin problemas de agenda</b><br>• Atendemos 24h al día tu proyecto   | <b>P</b><br>Planificar        | Formación y capacitación a los responsables<br>Validar los objetivos a conseguir<br>Enviar tareas codificadas<br>Organizar el trabajo con la hmta. planifica<br>Resolución de dudas antes de empezar | <b>Zona WEB</b><br>Panel de control del cliente<br>Panel de control del responsable<br>Tablón de preguntas-respuestas |
| <b>Sin improvisar</b><br>• Te enviamos las tareas codificadas<br>• Información precisa de los pasos a seguir y tareas a realizar en cada Nivel                       | <b>D</b><br>Do (hacer)        | Realizar las tareas planificadas<br>Resolver las posibles dudas en ejecución<br>Control del cronograma   | <b>Outlook / WEB mail</b><br><b>Skype</b><br>Video conferencia  |
| <b>Facilitando al máximo vuestro trabajo</b><br>• Aplicando los avances tecnológicos en materia de asesoría empresarial.<br>• Utilizando <b>herramientas propias</b> | <b>C</b><br>comprobar         | Comprobar si se consiguen los objetivos<br>Resolver posibles dudas<br>Solicitar cambio de Nivel<br>Confirmación y aceptación del cambio de Nivel<br>Reunión SKYPE                                    | <b>Reunión presencial</b> , si se considera preciso.<br><br>No está incluido en el precio                             |
| <b>Asignando un equipo de personas para trabajar en vuestro proyecto</b><br>• Responsable de cronograma<br>• Responsable de proyecto<br>• Asesor web, dudas          | <b>A</b><br>actuar            | Reeditar las tareas asignadas en caso de no superar el cambio de nivel<br>Resolución de dudas<br>REUNION SKYPE<br>Codificar en mapadeProgreso  |   |

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN.



**Especificas GuiadelaCalidad**

**Zona de trabajo WEB:**

panel de control de cliente, resolución de dudas, mapa de comunicaciones, mapa de tareas

**MapadeProgreso:**

Software de gestión EFQM

**Herramienta Planifica:**

Control de tareas asociadas a cada Nivel. Trabajo en equipo

**Navegador:**

Visión global del proyecto desde distintas perspectivas:  
Estrategia, procesos, personas

**Comunes**

**Skype:**

Herramienta gratuita para realizar reuniones online y videoconferencias. Comunicación

**Outlook y Web mail**

Gestor de correos

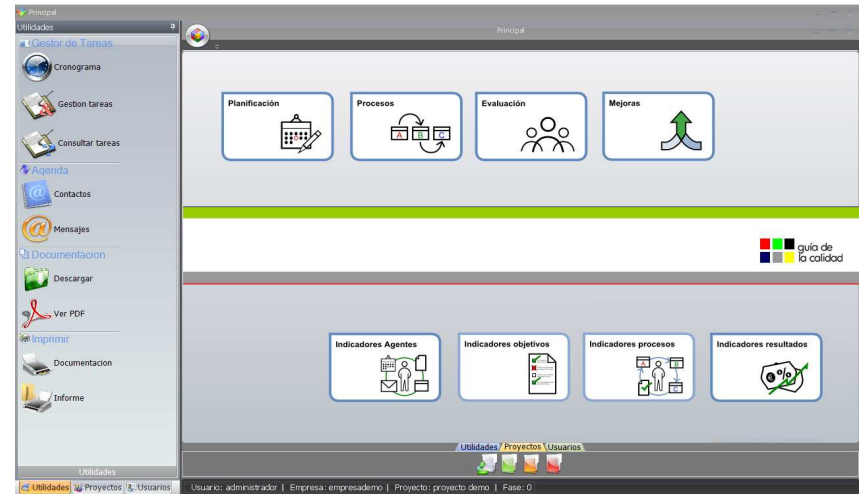
**Acrobat reader**

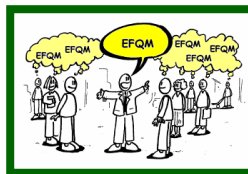
Ficheros PDF

**Winrar/winZip**

Compresores

**Herramientas asociadas**





## La cronología de la totalidad del proyecto

### Los tres primeros meses

(Niveles 0 y 1)

Tendremos *formados equipos con su metodología de trabajo* (herramienta Planifica).  
Buscaremos el compromiso formal de la mayoría de los miembros de la organización con el proyecto.  
Empezaremos a orientar la planificación y el orden.

### Los seis primeros meses

(Niveles 2, 3 y 4)

Tendremos información de nuestra situación y procesos actuales, basada en hechos y datos.  
Estableceremos objetivos y planes de futuro acordes a la realidad de la organización.  
Estableceremos el sistema para comprobar que todo se va haciendo de acuerdo con lo planificado.

### Los doce primeros meses

(Nivel 5)

Tendremos definido cómo vamos a evolucionar hacia la gestión por procesos:  
Identificando los procesos clave.  
Definiendo su ficha resumen.  
Descubriendo los problemas asociados.  
Estableciendo las métricas que señalan la tendencia del proceso (indicadores y puntos de control).  
Asignando responsabilidades y objetivos.  
Evaluaremos y reconoceremos con objetividad el trabajo de las personas y equipos de mejora implicados en los procesos.  
Gestionaremos con mayor eficiencia y eficacia los recursos de la organización.  
Incorporaremos a la organización el conocimiento y la experiencia del personal.  
Incorporamos la herramienta MapadeProgreso, como sistema de ayuda a la gestión.

### Los quince primeros meses

(Nivel 6)

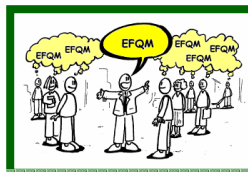
Comprobaremos la satisfacción de los clientes y de las personas de la organización. Situaremos la satisfacción de los clientes y de las personas como ejes principales. Estableceremos cómo medir esta satisfacción, qué indicadores utilizar y cómo gestionar el mantenimiento y la mejora de la percepción de los clientes y personas de la organización.

### De aquí en adelante

(Niveles 7-8-9 y 10)

Mejora continua: será un compromiso de la organización.  
La implantaremos utilizando las técnicas adecuadas.  
Incorporaremos la mejora continua a los procesos.  
Utilizaremos **la autoevaluación** como herramienta para contrastar nuestro progreso





| Servicios<br><b>OPCIONES DE CONTRATACION</b> | Opcion 1<br>125€/mes | Opcion 2<br>70€/mes | Opcion 3<br>80€/mes | Opcion4<br>40€/mes   | Opcion 5<br>50€  | Opcion 6<br>80€/mes   |
|--|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|------------------|-----------------------|
|  | <b>Excelencia</b>    | <b>Estrategia</b>   | <b>Procesos</b>     | <b>Analisis/DAFO</b> | <b>Formación</b> | <b>MapadeProgreso</b> |
| <b>Nivel 0-1-2</b>                           | X                    | X                   |                     | X                    |                  |                       |
| Etapa Filosófica                             |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| <b>Nivel 3</b>                               | X                    | X                   |                     | X                    |                  |                       |
| Análisis Interno                             |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Análisis externo                             |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Grupos de Interés                            |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| DAFO   |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Perfil estratégico                           |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| <b>Nivel 4</b>                               | X                    | X                   |                     |                      |                  |                       |
| FCE'S  |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Mapa Estratégico                             |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Plan Estratégico                             |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| <b>Nivel 5</b>                               | X                    |                     | X                   |                      |                  |                       |
| Identificación                               |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Definición                                   |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Seguimiento                                  |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Mapa Procesos                                |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Mapa indicadores                             |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Mapa de uniones                              |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| <b>Nivel 6</b>                               | X                    |                     |                     |                      |                  |                       |
| Satisfacción                                 |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Personas y clientes                          |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| <b>Nivel 7</b>                               | X                    |                     | X                   |                      |                  | X                     |
| Autoevaluación                               |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Plan de Mejora                               |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| <b>Nivel 8-9-10</b>                          | X                    |                     |                     |                      |                  |                       |
| Revisión                                     |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| Mejora continua                              |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| <b>HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PROPIAS</b>     |                      |                     |                     |                      |                  |                       |
| <b>MapadeProgreso</b>                        | X                    |                     |                     |                      |                  | X                     |
| <b>Navegador</b>                             | X                    |                     |                     |                      |                  | X                     |
| <b>Planifica</b>                             | X                    | X                   | X                   | X                    |                  | X                     |
| <b>Guía</b>                                  | X                    |                     |                     | X                    | X                | X                     |
| <b>Power formativos</b>                      | X                    | X                   | X                   | X                    |                  |                       |
| <b>Control tareas</b>                        | X                    | X                   | X                   | X                    |                  | X                     |