

Si necesita conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades, en su organización, deberá:

- Mejorar continuamente las actividades que desarrolla
- Reducir la variabilidad innecesaria
- Eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades
- Optimizar el empleo de los recursos

Una organización cualquiera puede ser considerada como **un sistema de procesos**, más o menos relacionados entre sí.

Por lo tanto si lo que quiere es satisfacer a una demanda concreta de sus clientes **tendrá que aprender** a:

- Identificar a los clientes (internos-externos) y sus necesidades
- Definir servicios/productos
- Desarrollar el mapa de procesos, clasificándolos
- Definir cada uno de los procesos
- Establecer un sistema de análisis de datos y mejora continua de los procesos

Por último si "trasladamos nuestra estrategia" a los procesos, tendremos a nuestra organización preparada para afrontar los cambios.

## PERSONAS ASOCIADAS A CADA PROYECTO



### Responsable asociado

Velará porque se desarrolle el cronograma conforme a lo previsto y que todas las herramientas funcionen correctamente.

### Asesores

Responderán a las preguntas que se generen en cada Nivel de asesoría.

### Jefe de Proyecto

Controlará que todas las tareas necesarias para el proyecto, se hayan desarrollado.

## CRONOGRAMA

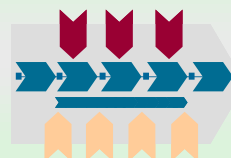
		AÑO 1												AÑO 2												AÑO 3															
NIVELES DE ASESORÍA		#	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
N1	SENSIBILIZACIÓN	P																																							
N2-N4	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	P																																							
N5	PROCESOS	P																																							
N6	SATISFACCIÓN	P																																							
N7	AUTOEVALUACIÓN	P																																							
N8-N9	ANÁLISIS SISTEMA GESTIÓN	R																																							
N10	SISTEMATIZACIÓN. SOFT MAPA PROCESO	P																																							

## OPCION 3: LINEA PROCESOS

**NIVEL 5: Procesos de Negocio**

**NIVEL 7: Autoevaluación.  
Plan IniZia**

## HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS



GuiadelaCalidad© 2004 - 2012  
Todos los derechos reservados

### Zona de trabajo WEB

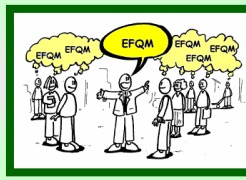
Control del proyecto

### Herramienta Planifica

Organización de equipos y tareas

### Herramienta Ciclo de Mejora Permanente (CPM)

Gestión y mejora de Procesos



**MAPA / DEFINICION DE PROCESOS**

**INCLUYE**

**FORMA DE PAGO**

**2 Niveles de asesoría**

**6-8 meses de duración**

**NIVEL 5. PROCESOS**

Compromiso de la dirección  
Sensibilizar, educar, entrenar  
Identificar procesos. Clasificar  
Matriz de relaciones. Mapa de procesos  
Experiencia piloto  
Ciclo PDCA para mantener resultados  
Seguimiento, medición y mejora

**Plan Inizia. AUTOEVALUACION**

Formación. Reflexión por criterio  
Equipo evaluador. Criterios puntuación  
Debate y priorización  
Plan de mejora  
Plan de actuación  
Informe  
Comunicación

- Organización de los equipos de trabajo
- Organización y planificación de las tareas propuestas
- Soporte WEB
- Resolución de dudas online (compromiso 48h.)
- **Reunión Skype semanal o planificada con el responsable asociado**
- **Herramientas de apoyo**

**IVA NO INCLUIDO**

**OPCION 1**

**1.200€**

Pago al iniciar el proyecto

**OPCION 2**

**Pagos mensuales  
Pagos trimestrales**

**OPCION 3 LINEA PROCESOS**

**Por cada Nivel se descargará de nuestra web:**

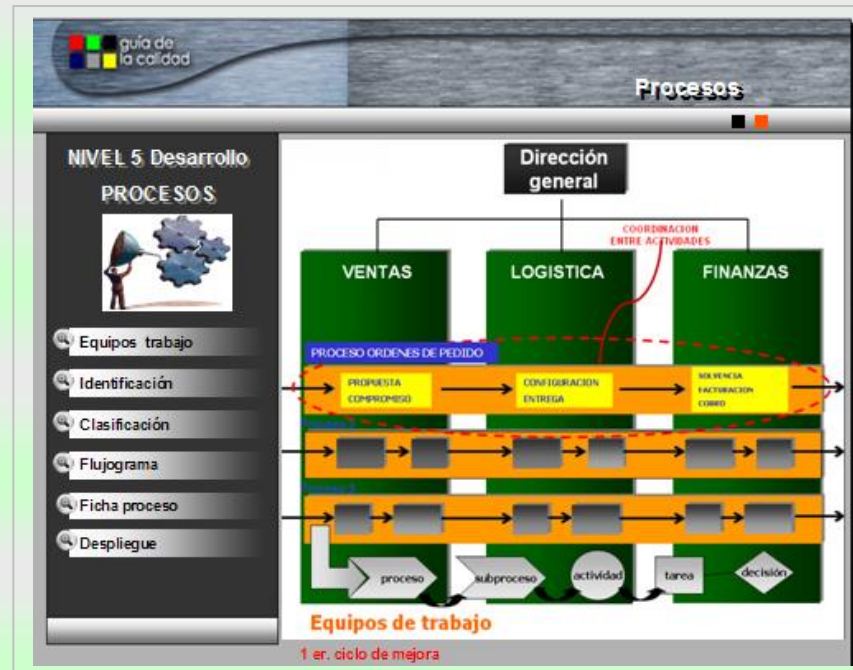
- 1 PowerPoint (como mínimo) Explicación y formación en el proceso asociado al Nivel correspondiente.
- Plantillas formativas
- Formularios necesarios en el Nivel

**El Responsable de Proyectos le enviará:**

- Aplicación con las tareas a desarrollar y objetivos a conseguir en el Nivel
- Documento con los consejos para organizar las tareas asociadas

**Su Responsable asociado:**

- Consensuará el mapa de reuniones por Nivel (Cliente – GuiadelaCalidad)
- Controlará el cronograma asociado a



<b>PROCESOS</b>	<b>MAPA MEDICIONES</b>
IDENTIFICAR MAPA DE PROCESOS DEFINIR. FICHA RESUMEN SEGUIMIENTO. MEJORA	EVALUACIÓN SGC Test EFQM – REDER. AUTOEVALUACIÓN REVISIÓN DIRECCIÓN
<b>MAPA UNIONES</b>	<b>MAPA EVIDENCIAS</b>
<b>MAPA PUNTOS CONTROL</b>	PLAN DE MEJORA APRENDIZAJE DESPLIEGUE CRITERIO - SUBCRITERIO
<b>PLAN DE MEJORA</b>	
<b>MATRIZ REDER</b>	

**Contrata ahora**