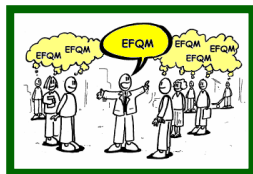


METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN.



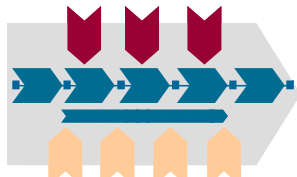
guía de la calidad



Niveles del proyecto



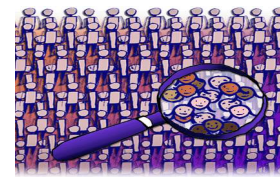
TRABAJO EN EQUIPO



GESTIÓN PROCESOS



LIDERAZGO SÓLIDO



SATISFACCIÓN CLIENTES



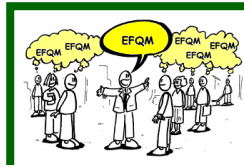
MEJORA CONTINUA

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



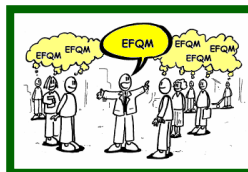
PROYECTO GESTIÓN EXCELENTE



Niveles de asesoría y MapadeProgreso

HITOS PRINCIPALES

Nivel Asesoría



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

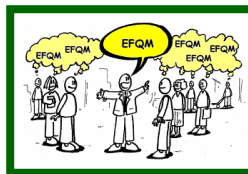
Resumen de actividades

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

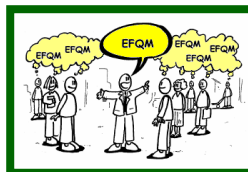
OBJETIVO

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

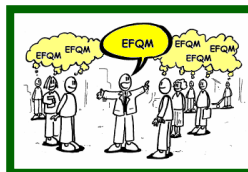
OBJETIVO

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.

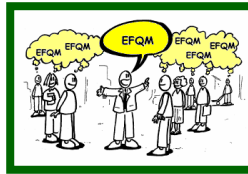


Como prestamos nuestro servicio de asesoría

PROYECTO GESTIÓN EXCELENTE

		Proceso seguido por Nivel	Canales utilizados
	Tareas Comunes previas	Ajustar el cronograma Preparar el mapa de reuniones Comprobar zona de trabajo WEB y TIC	
<p>Sin problemas de agenda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendemos 24h al día tu proyecto 	P Planificar	Formación y capacitación a los responsables Validar los objetivos a conseguir Enviar tareas codificadas Organizar el trabajo con la hmta. planifica Resolución de dudas antes de empezar	<p>Zona WEB Panel de control del cliente Panel de control del responsable Tablón de preguntas-respuestas</p> <p>Outlook / WEB mail</p> <p>Skype Video conferencia</p> <p>Reunión presencial, si se considera preciso.</p> <p>No está incluido en el precio</p>
<p>Sin improvisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te enviamos las tareas codificadas • Información precisa de los pasos a seguir y tareas a realizar en cada Nivel 	D Do (hacer)	Realizar las tareas planificadas Resolver las posibles dudas en ejecución Control del cronograma	
<p>Facilitando al máximo vuestro trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicando los avances tecnológicos en materia de asesoría empresarial. • Utilizando herramientas propias 	C comprobar	Comprobar si se consiguen los objetivos Resolver posibles dudas Solicitar cambio de Nivel Confirmación y aceptación del cambio de Nivel Reunión SKYPE	
<p>Asignando un equipo de personas para trabajar en vuestro proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de cronograma • Responsable de proyecto • Asesor web, dudas 	A actuar	Reeditar las tareas asignadas en caso de no superar el cambio de nivel Resolución de dudas REUNION SKYPE 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

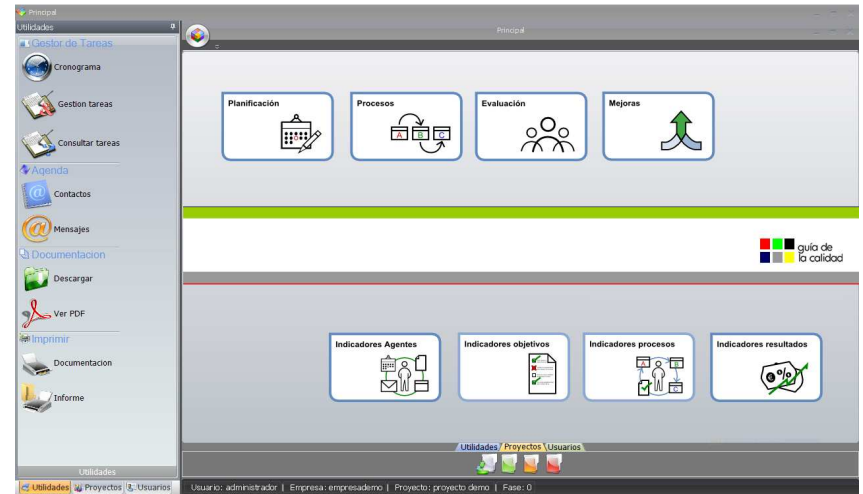
Acrobat reader

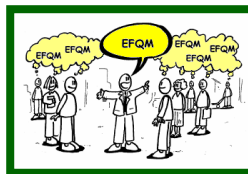
Ficheros PDF

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

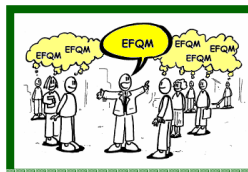
(Nivel 6)

Comprobaremos la satisfacción de los clientes y de las personas de la organización. Situremos la satisfacción de los clientes y de las personas como ejes principales. Estableceremos como 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 OPCIONES DE CONTRATACION	Opcion 1 125€/mes	Opcion 2 70€/mes	Opcion 3 80€/mes	Opcion4 40€/mes	Opcion 5 50€	Opcion 6 80€/mes
	Excelencia	Estrategia	Procesos	Analisis/DAFO	Formación	MapadeProgreso
Nivel 0-1-2	X	X		X		
Etapa Filosófica						
Nivel 3	X	X		X		
Análisis Interno						
Análisis externo						
Grupos de Interés						
DAFO						
Perfil estratégico						
Nivel 4	X	X				
FCE'S						
Mapa Estratégico						
Plan Estratégico						
Nivel 5	X		X			
Identificación						
Definición						
Seguimiento						
Mapa Procesos						
Mapa indicadores						
Mapa de uniones						
Nivel 6	X					
Satisfacción						
Personas y clientes						
Nivel 7	X		X			X
Autoevaluación						
Plan de Mejora						
Nivel 8-9-10	X					
Revisión						
Mejora continua						
HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PROPIAS						
MapadeProgreso	X					X
Navegador	X					X
Planifica	X	X	X	X		X
Guía	X			X	X	X
Power formativos	X	X	X	X		
Control tareas	X	X	X	X		X