

Enfoque de procesos

Beneficios de aplicar el enfoque

- Reducir costes de no calidad y tiempo.
- Minimizar errores y fallos
- Valores esperados en el rendimiento.
- Identificar posibles riesgos y adelantar su impacto.
- Tomar decisiones basadas en evidencia y rendimiento

Caracterización de proceso

- Definir el objeto de proceso.
- Conocer como empieza el proceso
- Saber como termina el proceso
- Persona responsable del proceso
- Indicador de proceso.

Aplicación en la medición del rendimiento.

- Numero de prospectos visitados en un departamento comercial
- No. trabajos impresos en una empresa de arte grafico.
- No. de clientes contactados para una quexoria contable.
- No. de presupuesto realizado y enviados a posibles clientes